

# SKRIPSI

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBIJAKAN DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SATU PINTU DI KOTA PEKANBARU**

(Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru)

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**AGUS ULTRIANTO**  
**NIM: 10576002195**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU - RIAU**

**2010**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBIJAKAN DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUDKAN SATU PINTU DI KOTA PEKANBARU**

*(Studi kasus pada pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru)*

**OLEH: AGUS ULTRIANTO**

*Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya Berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada dalam dan di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.*

*Penelitian ini dilaksanakan di kantor UPTD Kecamatan Tampan, Kecamatan Rumbai Pesisir, dan Kecamatan Sail. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor –faktor yang mempengaruhi berubahnya kebijakan pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu dalam pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.*

*Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah mempunyai KTP satu pintu di kota pekanbaru yaitu berjumlah 88.840 orang dan sampel berjumlah 100 orang. teknik pengambilan data yang di gunakan adalah observasi, wawancara dan angket. Sedangkan jenis dan sumber data adalah data Primer dan data Skunder. Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif dan metode Kuantitatif yang menggunakan analisis data skala likert.*

*Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tata kerja( $X_1$ ) dan Sistem nilai masyarakat( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kebijakan pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di kota pekanbaru ( $Y$ ). pengaruh tersebut dapat di lihat dengan hasil uji "f" sebesar ( $12.263 > 3.94$ ) dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dengan demikina  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara tata kerja dan system nilai masyarakat terhadap kebijakan.*

*Dari hasil koefisien perhitungan determinant diketahui bahwa nilai koefisien determinan sebesar 0.449 dan besar pengaruh tata kerja dan sistim nilai terhadap kebijakan adalah 20.2% sedangkan sisanya 79.8% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.*

# DAFTAR ISI

## PERSEMBAHAN

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii

## **BAB I PENDAHULUAN .....**

**1**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	18
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	18
D. Sistematika Penulisan .....	19

## **BAB II TELAAH PUSTAKA .....**

**21**

A. Kerangka Teoretis .....	21
B. Defenisi Konsep .....	47
C. Hipotesa .....	48
D. Variabel Penelitian .....	48

## **BAB III METODE PENELITIAN .....**

**50**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	50
--------------------------------------	----

B. Populasi dan Sampel	50
C. Teknik Pengumpulan Data	54
D. Analisa Data	55

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN ..... 58**

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	58
B. Sejarah Singkat Kantor Disdukcapil	60
C. Bagan susunan organisasi dan uraian tugas Disdukcapil	61

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 74**

A. Karakteristik Responden	74
B. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi Kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru	78
C. Pembahasan	93
D. Uji Hipotesis	95

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN ..... 100**

A. Kesimpulan	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu agenda reformasi yang akan terus menerus dilaksanakan oleh negara dan bangsa Indonesia adalah mewujudkan Pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan sebutan *good governance*. Adapun salah satu ciri *good governance* tersebut adalah Pemerintahan yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan pemerintah meliputi semua aspek kehidupan masyarakat, termasuk di bidang kependudukan

Secara umum dapat dikatakan *good governance* menunjuk pada proses pengelolaan pemerintahan melalui keterlibatan *stakeholders* yang luas dalam bidang ekonomi, sosial dan politik suatu negara dan pendayagunaan sumber daya alam, keuangan dan manusia menurut kepentingan semua pihak dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

*Good governance* merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang universal, karena itu seharusnya diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Upaya menjalankan prinsip-prinsip *good governance* perlu dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Apalagi dengan telah di keluarkannya Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah.

Masalah birokrasi yang dihadapi Pemerintah Daerah sehubungan dengan pelaksanaan *good governance*, yaitu belum melembaganya karakteristik *good*

*governance* di dalam pemerintahan daerah, baik dari segi struktur dan kultur serta nomenklatur program yang mendukungnya. Sampai sekarang penerapan kaidah *good governance* di pemerintah daerah masih bersifat sloganistik.

Fakta yang sangat mencolok sebagai bukti masih lemahnya *good governance* selama ini adalah tingginya korupsi yang terjadi. Korupsi dapat dikatakan merajalela terutama di kalangan birokrasi pada institusi publik atau lembaga pemerintah baik departemen maupun lembaga bukan departemen. Korupsi biasanya yang terjadi disertai dengan tindakan kolusi dan nepotisme. Kemudian di Indonesia dikenal dengan istilah korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya Pemerintahan yang *good governance*. *Good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk yang berada didalam atau diluar wilayah Republik Indonesia.

Peristiwa Kependudukan, antara lain Perubahan alamat, Pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas atau tinggal sementara, serta perubahan status Orang Asing. Tinggal Terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting, antara

lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karna membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 2 tentang Hak dan Kewajiban Penduduk menyebutkan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

- a. Dokumen Kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya atau keluarganya
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Pada Pasal 3 Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Hak dan Kewajiban Penduduk menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan

Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pada Pasal 13 Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Pendaftaran Penduduk menyebutkan bahwa :

- a. Setiap Penduduk wajib memiliki Nomor Identitas Kependudukan (NIK)
- b. Nomor Identitas Kependudukan berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
- c. Nomor Identitas Kependudukan dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, SIM, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, Sertifikat Hak atas Tanah, dan Penerbitan Dokumen Identitas lainnya.
- d. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, tata cara dan ruang lingkup penertiban dokumen identitas lainnya, serta pencantuman NIK diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Sedangkan pada Pasal 59 Undang-Undang No 23 Tahun 2006 menyebutkan dokumen Kependudukan meliputi :

- a. Biodata Penduduk

Biodata Penduduk paling sedikit memuat keterangan tentang nama, tempat dan tanggal lahir, alamat dan jatidiri lainnya secara lengkap,



serta perubahan data sehubungan dengan Peristiwa Penting dan Peristiwa Kependudukan yang dialami.

b. Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua.

c. Kartu Tanda Penduduk (KTP) SIAK

Kartu Tanda Penduduk (KTP) SIAK mencantumkan lambang Garuda Pancasila dan Peta wilayah Negara Republik Indonesia, memuat keterangan tentang NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP SIAK, tanda tangan pemegang KTP SIAK, serta memuat nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani.

d. Surat Keterangan Kependudukan

Surat Keterangan Kependudukan paling sedikit memuat keterangan tentang nama lengkap, NIK, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, agama, alamat, peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh seseorang. Surat kependudukan sebagaimana yang dimaksud meliputi:

- a. Surat Keterangan Pindah;
  - b. Surat Keterangan Pindah Datang;
  - c. Surat Keterangan Pindah Keluarneгри
  - d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negri;
  - e. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
  - f. Surat Keterangan Kelahiran;
  - g. Surat Keterangan Lahir mati
  - h. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
  - i. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
  - j. Surat Keterangan Kematian;
  - k. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
  - l. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
  - m. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;
  - n. Surat Keterangan Pencatatan Sipil.
- e. Akta Pencatatan Sipil

Akta Pencatatan Sipil paling sedikit memuat keterangan tentang jenis peristiwa penting, NIK, kewarganegaraan, nama orang yang mengalami peristiwa penting, nama dan identitas pelapor, tempat dan tanggal peristiwa, nama dan identitas saksi, tempat dan tanggal dikeluarkannya akta, nama dan tanda tangan pejabat yang berwenang

Dalam Pemenuhan hak penduduk, terutama dibidang Pencatatan Sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang didasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama sebagaimana

diatur dalam berbagai peraturan produk kolonial Belanda. Penggolongan penduduk dan pelayanan diskriminatif yang demikian itu tidak sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kondisi tersebut mengabaikan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar sebab sumber Data Kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi, serta terbatasnya cakupan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu Sistem Administrasi Kependudukan yang utuh dan optimal.

Kondisi sosial dan administratif seperti yang dikemukakan diatas tidak memiliki sistem database kependudukan yang menunjang pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kondisi itu harus diakhiri dengan pembentukan suatu Sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang Efektif dan Profesional.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.

2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan Adminstrasi Kependudukan. (Penjelasan UU No.23 Tahun 2006)

Adapun tujuan dilaksanakanya Penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk:

1. Memberi keabsahan identitas dan kepatian Hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kapendudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberi perlindungan status hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, muktahir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
5. Menyediakan data penduduk yang memadai rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Penjelasan UU No.23 thun 2006)

Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati atau Walikota dengan kewenangan meliputi :

- a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya dibidang Administrasi Kependudukan .
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan.
- f. Penugasan kepada Kecamatan atau Desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan azas tugas pembantuan.
- g. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kabupaten atau Kota.
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka

Pemerintah Kota Pekanbaru telah memberlakukan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 05 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan menyesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007.

Sebelum diterbitkannya Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 tersebut, Pemko Pekanbaru dalam hal pelaksanaan administrasi kependudukan masih dilakukan di tingkat Kecamatan (Peraturan Daerah No 08 Tahun 2000). Artinya seluruh urusan tentang Administrasi Kependudukan (KTP) masih dilakukan di Kecamatan masing masing sesuai dengan PERDA yang terdahulu.

Dengan disahkannya Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan, Proses Pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang dulunya dilaksanakan oleh pihak Kecamatan berubah ke instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah disahkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyelenggarakan fungsi sebaga berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi;
- d. Pembinaan dan pelaporan;
- e. Penyelenggaraan urusan penatausahaan Dinas;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 06 Tahun 2008 tentang retribusi pergantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan akta catatan sipil yang di atur dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) setiap warga Negara yang mengurus kartu tanda penduduk (KTP) di kenakan pergantian biaya cetak sebesar Rp. 13.000. Sedangkan lama proses pembuatan KTP adalah 11 hari kerja. Apabila keputusan ini di bandingkan dengan PERDA No 08 Tahun 2000 yang mana biaya Retribusi pembuatan KTP sebesar Rp. 6.500 dengan waktu pelaksanaan 2 hari kerja. Melihat perbandingan di atas maka pelaksanaan administrasi kependudukan yang di laksanakan pada hari ini tidak sesuai dengan efesiensi kerja mengenai suatu tugas dengan mengingat waktu, ruang dan biaya yang di bebaskan kepada Masyarakat.

Menurut Boediono, (2003 : 62) Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia.

Diberlakukannya Administrasi Kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru banyak menuai kontra, banyaknya keluhan masyarakat membuat masyarakat kecewa dengan system Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Kota Pekanbaru. beberapa keluhan masyarakat tentang administrasi kependudukan satu pintu Kota Pekanbaru adalah

1. Birokrasi yang panjang
2. Pengurusan Administrasi Kependudukan yang lambat
3. Berkas banyak menumpuk disebabkan banyaknya berkas yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( Riau Pos Tgl 29/02/09)

Kondisi sosial dan administratif seperti pelayanan Administrasi Kependudukan Diatas sangat banyak mendapat kritikan dari masyarakat maupun media massa, menurut Drs H M. Noer MBS. SH. MH selaku kepala Dinas Disdukcapil Kota Pekanbaru kepada Riau Pos tanggal 27 Februari 2009 bahwa penerapan administrasi kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru untuk mempersingkat pelayanan kepada masyarakat sekaligus menertibkan data base administrasi kependudukan dan menghindari calo serta uang pelicin.

Sadar atau tidak sadar, setiap warga negara selalu berhubungan dengan Administrasi kependudukan mulai manusia itu lahir ke dunia sampai kepada



manusia itu meninggal. administrasi kependudukan sangat di butuhkan oleh masyarakat.

Akan tetapi pertanyaan-pertanyaan etis kembali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi terhadap kebutuhan warga negara tersebut. Untuk memperoleh Pelayanan yang sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang ada.

Langkah debirokratisasi seperti ini merupakan hal yang tidak bisa ditunda-tunda lagi, dan pelaksanaannya di jajaran aparatur pemerintahan hendaknya dijaga konsistensinya. Prosedur yang kaku hendaknya dihapus sehingga suasana kerja yang akan mendukung berkembangnya efektivitas kerja, inovasi dan perubahan yang menuju peningkatan kualitas pelayanan. ( Kumorotomo, 2001 : 128 )

Oleh sebab itulah, diperlukan usaha dan kebijakan dari aparatur Pemerintah Kota dan aparaturnya untuk membuat kebijakan berdasarkan inisiatif sendiri diluar ketentuan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar terciptanya efektivitas kerja yang baik dan pelayanan yang baik berdasarkan tuntutan yang diamanahkan oleh masyarakat kepadanya.

Namun masyarakat merasa bahwa dalam kebijakan pemerintah Kabupaten/Kota dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan belum begitu berjalan dengan baik. Masyarakat merasa bahwa pelaksanaan yang diberikan oleh pemerintah bukannya mempermudah masyarakat dalam berurusan dengan pihak birokrasi dalam urusan administrasi kependudukan, namun sebaliknya masyarakat merasa malah dipersulit dengan prosedur-prosedur yang berbelit-belit, kebijakan yang berubah ubah, memakan waktu yang lama,

memakan biaya yang besar yang mengakibatkan masyarakat merasa jenuh untuk berurusan dengan Pemerintah.

Sejalan dengan itu, Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kota Pekanbaru dengan sistem pelayanan satu pintu, sebenarnya belum begitu efektif karena masyarakat merasa prosedur dari pelaksanaan tersebut sangat mempersulit masyarakat, karena harus memakan waktu yang lama dan biaya yang besar (Ridho. Warga Kota Pekanbaru Wawancara ,Kamis, 26 Agustus 2009 ).

Berubahnya kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru tentang Administrasi Kependudukan yang mana dahulu dilaksanakan di tingkat Kecamatan berubah menjadi satu pintu di Dinas Disdukcapil banyak menuai kontra, masyarakat berpendapat bahwa kebijakan yang di ambil bukan mempermudah masyarakat, akan tetapi malah mempersulit masyarakat,

Thomas Dye menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (whatever government chooses to do or not to do). Definisi ini dibuatnya dengan menghubungkan pada beberapa definisi lain dari David Easton, Lasswell dan Kaplan, dan Carl Friedrich. Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan mengalokasi nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan.” Ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. (<http://massofa.wordpress.com/2008/11/13/kajian-ilmu-kebijakan-dan-pengertian-kebijakan/>)

Dilaksanakannya Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 selain perpindahan instansi pelaksana, juga terdapat masalah dalam pelaksanaan penandatanganan KTP tersebut, yang mana dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 05 Tahun 2008, camat tidak mempunyai kewenangan dalam penanda tangan KTP lagi dan yang berhak menanda tangani KTP adalah Kepala Disdukcapil Kota Pekanbaru, dan pelaksanaan penanda tangan tersebut harus menggunakan tanda tangan Basah, dalam Pelaksanaan Penandatanganan tersebut permasalahan terjadi di sebabkan banyaknya berkas yang menumpuk untuk di tanda tangani, dalam sehari saja berkas yang masuk mencapai 1.000 berkas Tiap hari dan di ahir Pekan mencapai 1.500-2.000 berkas ke Dinas Disdukcapil untuk pengurusan KTP (Riau Pos, Minggu 15 Februari 2009 ), sehingga pelaksana nya tidak lagi efektif seperti yang di harapkan, untuk mengantisipasi tersebut pemerintah Kota Pekanbaru selanjutnya mengeluarkan kebijakan terhadap pelaksanaan Administrasi kependudukan satu pintu Kota Pekanbaru dalam hal pembuatan KTP dengan diberlakukanya sistim tanda tangan scenner untuk penanda tangan KTP dan KK.

Dikeluarkannya surat dari Dirjen Administrasi Kependudukan No 471/535/MD tanggal 09 Februari 2009 tentang pelaksanaan pelaksanaan Penandatanganan scenner untuk mempercepat proses Pelayanan kepada masyarakat juga tidak menjadi suatu solusi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu Kota Pekanbaru, permasalahan yang terjadi justru pada jalur birokrasi yang panjang yaitu dari Kecamatan hingga ke Disdukcapil Kota Pekanbaru. Untuk menjawab proses birokrasi tersebut Dinas Disdukcapil pada tanggal 01 Februari

2010 mengeluarkan kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan tersebut yaitu dengan mengembalikan proses pelaksanaan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP tersebut ke Kecamatan yang ada di Pekanbaru melalui unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang Berdasarkan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan No. 471.13/149/MD pada Tanggal 13 Januari 2010. akan tetapi pelaksanaan tersebut masih menggunakan konsep satu pintu dalam hal data besenya, dan dalam pelaksanaannya di kembalikan ke kecamatan dan di laksanakan oleh UPTD di tingkatan Kecamatan masing-masing.

**Table I.1 Perubahan Kebijakan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kota Pekanbaru**

No	Kebijakan Lama	Kebijakan Baru	Landasan Hukum
1	Perda No 08 tahun 2000 (Tentang pelaksanaan Administrasi kependudukan dan biaya retribusi pelaksanaan administrasi kependudukan).	Perda No 05 dan No 06 tahun 2008 (Tentang pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan biaya Retribusi pelaksanaan administrasi kependudukan	UU No 23 tahun 2006
2	Penanda tangan KTP dilaksanakan oleh kepala Dinas dengan menggunakan tanda tangan basah	Penanda tangan KTP dilaksanakan oleh kepala Dinas dan boleh dilaksanakan dengan menggunakan sistem scanner	Surat Dirjen Administrasi kependudukan No 417/535/MD.
3	Pelaksanaan pembuatan KTP yang dahulunya dilaksanakan di Kecamatan berubah dan di laksanakan di Dinas disduk capil.	Pelaksanaan pembuatan KTP di kembalikan pelaksanaannya di Kecamatan melalui UPTD Disdukcapil	Surat Dirjen Administrasi kependudukan No 471.13/149/MD.

Dari data diatas ditambah dengan pemberitaan di media massa seta observasi yang penulis lakukan dilapangan. maka dapat kita ketahui bahwa pelaksanaan administrasi kependudukan dalam pelaksanaannya banyak terjadi

pergeseran kebijakan yang terdahulu. beberapa kebijakan yang berubah dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru di atas merupakan kebijakan yang sebelumnya menuai pro dan kontra terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan keterangan dan hambatan-hambatan yang terjadi sebagaimana dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut, yang akan penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “ ***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Pelaksanaan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru)***”

## **B. Perumusan Masalah**

Didalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 bahwa tujuan di laksanakan nya administrasi kependudukan adalah agar terciptanya pelayanan yang prima dan proposional. Di berlakukanya PERDA No 05 tahun 2008 tentang pelaksanaan administrsi satu pintu membuat pelayanan kepada masyarakat tidak siap, hal ini terbukti dengan bayaknya kebijakan-kebijakan yang berubah-ubah dalam pelaksannan administrasi kependudukan dalam hal pelaksanan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru. dan biaya retribusi yang semakin besar.

Untuk memperjelas rumusan masalah dalam penulisan ini penulis mem atasi masalah dalam pelaksanan administrasi kependudukan satu pintu Kota Pekanbaru. Penulis hanya membahas pada Pelaksanan kebijakan yang berubah-ubah dalam pembutan KTP di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan masalah dan hambatan-hambatan yang terjadi diatas di atas maka rumusan masalah didalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi berubahnya kebijakan pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu dalam pelaksanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Pekanbaru?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi berubahnya Kebijakan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan satu pintu dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Pekanbaru.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai sumbangan penulis kepada almamater, dimana penulis menuntut ilmu
- b. Sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan
- c. Untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam mempelajari Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

## D. Sistematika Penulisan

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

### **BAB II : Telaah Pustaka**

Isi dari bab ini terdiri dari Kerangka Teori, Definisi Konsep, Hipotesis, Variabel Penelitian

### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Isi dari bab ini terdiri dari, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data.

**BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Isi dari bab ini adalah gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti Lokasi Penelitian, Karakteristik dan Demografi.

**BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Isi dari bab ini adalah membahas hasil penelitian tentang Analisis Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu Di Kota Pekanbaru

**BAB VI : Penutup**

Isi dari bab ini berisikan Kesimpulan dari Hasil Penelitian serta Kritik dan Saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa baik lagi kedepan.



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2005 : 105) Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya, efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan yang telah direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lainnya. Sedangkan efektivitas pelaksanaan kebijakan Otonomi Daerah adalah sejauh mana kegiatan Pemerintah Daerah dapat melaksanakan, mewujudkan, dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pengambilan keputusan partisipasi masyarakat, pelaksanaan pembangunan, dan juga penyelesaian berbagai permasalahan dalam pelaksanaan Otonomi Daerah.

Secara teoritis pelaksanaan Otonomi Daerah adalah tingkat pencapaian tujuan Otonomi Daerah, sebagai hasil pelaksanaan atau perwujudan hak wewenang Daerah untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga Daerah, secara produktif, berkualitas, efisien, fleksibel, memuaskan, unggul dan berkembang.

The Liang Gie (1999 : 215) berpendapat bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seorang yang melakukan suatu dengan maksud tertentu dengan tujuan atau maksud tertentu yang memang kehendaknya maka perbuatan orang itu dikatakan efektif jika menimbulkan efek atau mencapai tujuan sebagaimana yang dikehendaki.

Adam Indrawijaya (2000 : 214) mengatakan bahwa efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perseorangan atau dengan kata lain bila setiap anggota organisasi melakukan tugas dan pekerjaan masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Suprman (Dalam Tangkilisan, 2005 : 139) mengatakan efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa konsep efektivitas senantiasa berorientasi kepada keluaran (out put) dan konsep efisien berorientasi pada masukan (input). Konsep efektivitas cenderung digunakan pada organisasi yang sifatnya publik atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan Gibson (Dalam Tangkilisan, 2005 : 14) mengatakan bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur sebagai berikut :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- b. Kejelasan strategis pencapaian tujuan

- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

## **2. Pengertian administrasi kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan diarahkan untuk :

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan Adminstrasi Kependudukan. (Penjelasan UU No.23 thun 2006)

Sedangkan dilaksanakannya Penyelenggaraan administrasi kependudukan

Bertujuan untuk:

1. Memberi keabsahan identitas dan kepatian Hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberi perlindungan status hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Penjelasan UU No.23 tahun 2006)

### **3. Pengertian System Informasi Administrasi Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya yang disingkat dengan SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai suatu kesatuan.

### Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

bertujuan :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- b. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.
- c. Mewujudkan pertukaran data secara sistematis melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan. (Undang-Undang No 23 Tahun 2006, 2007 : 26)

#### **4. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik berupa barang maupun jasa.

Menurut Boediono (2003 : 60) Pelayanan adalah suatu proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen sendiri dan konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik bahkan tidak baik sama sekali.

Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan dibidang kesehatan.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan sehingga berhasil guna.
- c. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima tersebut maka pelayanan tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu dan bersifat :

- a. Sederhana, dikatakan sederhana karena didalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
- b. Terbuka, keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujurnya dalam peraturan atau dalam norma ( jangan menakuti pelanggan, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan).

- c. Lancar, supaya pelayanan lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan pelayan harus ikhlas dalam memberikan layanan dan berani menghadapi tantangan terutama dalam diri sendiri.
- d. Tepat, disini bisa dimaksudkan dengan arahnya yang tepat atau tepat sasaran, di dalam memberikan pelayanan tidak boleh lebih atau kurang (tepat waktu dan tepat jawabannya) dan tepat dalam memenuhi janjinya.
- e. Lengkap, artinya tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan.
- f. Wajar, tidak ditambah dengan pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
- g. Terjangkau, hal ini berhubungan dengan uang, karena ini merupakan masalah yang riskan sekali. Retribusinya harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah :

- a. Kemudahan dalam pengurusan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. (Moenir, 1999: 64).

Salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung kepada tingkat kepuasan. Pelanggan dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya terhadap layanan publik adalah

tujuan akhir dari pelayanan dengan demikian pihak birokrasi dapat berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya, dan dengan demikian berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

## **5. Macam-macam Pelayanan**

Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Didalam ini pelayanan dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu :

### **a. Pelayanan Murah.**

Pelayanan murah dapat diartikan adalah tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi.

Hampir setiap instansi di seluruh Indonesia kita mengalami hal yang demikian, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah. Hal ini mengindikasikan kebobrokan mental dan prilaku aparat kita, dan celaknya masyarakat Indonesia tolerir terhadap hal yang demikian.

### **b. Pelayanan Cepat**

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan dalam waktu yang lama ditentukan dalam sesuatu yang diurus oleh masyarakat dengan mendapatkan



kemudahan berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan.

c. Pelayanan Ramah.

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun sikap ramah yang ditunjukkan abdi Negara dalam memberikan pelayanan mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Karena tugas utamanya adalah pelayanan kesan pertama yang harus diberikan adalah sikap ramah terhadap tamunya atau masyarakat (Thoha, 2003 : 36)

## **6. Pelayanan Dalam Pandangan Islam**

Dalam konsep Islam Amanah, Jujur dan Adil sangat diutamakan ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti itu misalkan, seorang pemimpin yang akan membuat gampang urusanya dengan hanya mebayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah SWT.

Islam akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan, serta mengutamakan harta yang halal itu hendaknya dimiliki oleh orang-orang saleh, yang mau memberikan

hartanya kepada orang-orang fakir dan untuk perjuangan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat Islam.

#### Surat Al Maa'idah Ayat (42)

سَمْعُونَ لِلْكَذِبِ أَكْثَرُونَ لِلسَّخَةِ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾

Artinya : 42. Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram (seperti uang sogokan dan sebagainya). Jika mereka (orang Yahudi) datang kepada mu (untuk meminta putusan), maka putuskalah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.

Dalam surat Al Maa'idah di atas dijelaskan adanya seorang pemimpin yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu layaknya dalam hal kepengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak adanya pelayanan yang diberikan pandang bulu siapa yang membayar uang sogokan atau pelicin dipercepat dan dipermudah karena hal ini dilarang dalam agama Islam.

Oleh karena itu, Islam adalah peraturan yang sempurna yang mengatur kehidupan manusia sesama manusia (Pengurus Daerah Persatuan Tarbiyah Islamiyah Provinsi Riau, 2005 : 150).

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami

## **7. Faktor – faktor yang mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan. Kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan-ketentuan baik yang tertulis maupun yang

tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi mengenai waktu kerja, cara kerja, pemberian sanksi terhadap pelanggaran serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

- c. Faktor pendapatan, yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi, uang lembur atau uang jasa perangsang yang terwujud kebendaan seperti bonus, hari libur atau biaya organisasi dan sejenisnya.
- d. Faktor kemampuan atau keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian petunjuk-petunjuk atau bimbingan kerja, penyuluhan kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus kepada pegawai.
- e. Faktor sarana dan prasarana yang meliputi peralatan perlengkapan atau alat bantu kerja, juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan-kemudahan lainnya (Moenir, 1999: 90).

Kemampuan seseorang dapat ditingkatkan dengan memberikan bimbingan atau petunjuk kerja, penyuluhan kerja, maupun dengan pendidikan dan latihan khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing.

Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan di setiap instansi (Boediono, 1999: 62).

Manfaat dari sistem kerja sebagai pola penjabaran tujuan, sasaran, kedalam kegiatan pelaksanaan yang nyata (Bintoro, 1997:124).

Di dalam hal ini sistem kerja mempunyai asas-asas sebagai berikut:

- a. Harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis, dan dituangkan dalam bentuk manual.
- b. Harus dikomunikasi secara sistematis kepada semua petugas yang bersangkutan.
- c. Harus selaras kebijaksanaan pimpinan yang berlaku.
- d. Harus dapat mendorong pelaksanaan secara efektif serta efisien untuk menciptakan jaminan yang memadai pengendalian organisasi.
- e. Secara periodik dievaluasi kembali secara dengan keadaan (LAN, 1999: 126).

## **8. Pengertian Kebijakan**

Secara harafiah ilmu kebijakan adalah terjemahan langsung dari kata *policy science* (Dror, 1968: 6-8 ). Beberapa penulis besar dalam ilmu ini, seperti William Dunn, Charles Jones, Lee Friedman, dan lain-lain, menggunakan istilah publik polisi dan publik polisi analysis dalam pengertian yang tidak berbeda. Istilah kebijaksanaan atau kebijakan yang diterjemahkan dari kata *policy* memang biasanya dikaitkan dengan keputusan pemerintah, karena pemerintahlah yang mempunyai wewenang atau kekuasaan untuk mengarahkan masyarakat, dan bertanggung jawab melayani kepentingan umum. Ini sejalan dengan pengertian publik itu sendiri dalam bahasa Indonesia yang berarti pemerintah, masyarakat atau umum.

Dengan demikian perbedaan makna antara perkataan kebijaksanaan dan kebijakan tidak menjadi persoalan, selama kedua istilah itu diartikan sebagai keputusan pemerintah yang relatif bersifat umum dan ditujukan kepada

masyarakat umum. Perbedaan kata kebijakan dengan kebijaksanaan berasal dari keinginan untuk membedakan istilah policy sebagai keputusan pemerintah yang bersifat umum dan berlaku untuk seluruh anggota masyarakat, dengan istilah discretion, yang dapat diartikan “ilah” atau keputusan yang bersifat kasuistik untuk sesuatu hal pada suatu waktu tertentu. Keputusan yang bersifat kasuistik (hubungan sebab akibat) sering terjadi dalam pergaulan. Seseorang minta “kebijaksanaan” seorang pejabat untuk memperlakukan secara “istimewa” atau secara “istimewa” tidak memperlakukan, ketentuan-ketentuan yang ada, yang biasanya justru ditetapkan sebagai kebijakan pemerintah (*publik policy*).

Kata policy secara etimologis berasal dari kata polis dalam bahasa Yunani (*Greek*), yang berarti negara/kota. Dalam bahasa latin kata ini menjadi politia, artinya negara. Masuk kedalam bahasa Inggris lama (*Middle English*), kata tersebut menjadi policie, yang pengertiannya berkaitan dengan urusan perintah atau administrasi pemerintah (Dunn,1981:7). Dalam pengertian umum kata ini seterusnya diartikan sebagai, “...*a course of action intended to accomplish some end*” (Jones,1977:4) atau sebagai “...*whatever government chooses to do or not to do*” (Dye,1975:1). Uniknya dalam bahasa Indonesia, kata “kebijaksanaan” atau “kebijakan” yang diterjemahkan dari kata policy tersebut mempunyai konotasi tersendiri. Kata tersebut mempunyai akar kata bijaksana atau bijak yang dapat disamakan dengan pengertian wisdom, yang berasal dari kata sifat wise dalam bahasa Inggris. Dengan pengertian ini sifat bijak sana dibedakan orang dari sekedar pintar (*clever*) atau cerdas (*smart*). Pintar bisa berarti ahli dalam satu bidang ilmu, sementara cerdas biasanya diartikan sebagai sifat seseorang yang

dapat berpikir cepat atau dapat menemukan jawaban bagi suatu persoalan yang dihadapi secara cepat. Orang yang bijaksana mungkin tidak pakar dalam sesuatu bidang ilmu, namun memahami hampir semua aspek kehidupan (Buchari Zainun dan Said Zainal Abidin, 1988:7-10). Kalau orang yang cerdas dapat segera memberi jawaban yang tepat atas sesuatu pertanyaan, maka orang yang bijaksana mungkin pada waktu yang sama tidak mau memberikan jawaban, karena yang demikian itu mungkin dianggapnya lebih bijaksana. Jawaban yang bijaksana bukan sekedar dapat menjawab, tetapi juga menjawab dengan tepat waktu, tepat lingkungan dan tepat sasaran. Konotasi ini agaknya sangat relevan dengan kajian ilmu kebijakan, dan jawaban yang demikian itulah yang menjadi obyek studi dari ilmu ini.

Banyak definisi yang dibuat oleh para ahli untuk menjelaskan arti kebijakan. Thomas Dye menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). Definisi ini dibuatnya dengan menghubungkan pada beberapa definisi lain dari David Easton, Lasswell dan Kaplan, dan Carl Friedrich. Easton menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan mengalokasi nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan.” Ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Sementara Lasswell dan Kaplan yang melihat kebijakan sebagai sarana untuk mencapai tujuan, menyebutkan kebijakan sebagai program yang diproyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai dan praktek (*a projected*

*program of goals, values and practices*). Carl Friedrich mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah adanya tujuan (*goal*), sasaran (*objective*) atau kehendak (*purpose*).

H. Hugh Heglo menyebutkan kebijakan sebagai “*a course of action intended to accomplish some end*,” atau sebagai suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi Heglo ini selanjutnya diuraikan oleh Jones dalam kaitan dengan beberapa isi dari kebijakan. Pertama, tujuan. Di sini yang dimaksudkan adalah tujuan tertentu yang dikehendaki untuk dicapai (*the desired ends to be achieved*). Bukan suatu tujuan yang sekedar diinginkan saja. Dalam kehidupan sehari-hari tujuan yang hanya diinginkan saja bukan tujuan, tetapi sekedar keinginan. Setiap orang boleh saja berkeinginan apa saja, tetapi dalam kehidupan bernegara tidak perlu diperhitungkan. Baru diperhitungkan kalau ada usaha untuk mencapainya, dan ada “faktor pendukung” yang diperlukan. Kedua, rencana atau proposal yang merupakan alat atau cara tertentu untuk mencapainya. Ketiga, program atau cara tertentu yang telah mendapat persetujuan dan pengesahan untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Keempat, keputusan, yakni tindakan tertentu yang diambil untuk menentukan tujuan, membuat dan menyesuaikan rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program dalam masyarakat.

Selanjutnya Heglo mengatakan bahwa kebijakan lebih dapat digolongkan sebagai suatu alat analisis daripada sebagai suatu rumusan kata-kata. Sebab itu, katanya, isi dari suatu kebijakan lebih dapat dipahami oleh para analis daripada oleh para perumus dan pelaksana kebijakan itu sendiri.



Bertolak dari sini, Jones merumuskan kebijakan sebagai “...*behavioral consistency and repeatitiveness associated with efforts in and through government to resolve publik problems*” (perilaku yang tetap dan berulang dalam hubungan dengan usaha yang ada di dalam dan melalui pemerintah untuk memecahkan masalah umum). Definisi ini memberi makna bahwa kebijakan itu bersifat dinamis – ini akan dibicarakan secara khusus dalam bagian lain, dalam hubungan dengan sifat dari kebijakan.

Sejalan dengan perkembangan studi yang makin maju, William Dunn mengaitkan pengertian kebijakan dengan analisis kebijakan yang merupakan sisi baru dari perkembangan ilmu sosial untuk pengamalannya dalam kehidupan sehari-hari. Sebab itu dia mendefinisikan analisis kebijakan sebagai “ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai metode untuk menghasilkan dan mentransformasikan informasi yang relevan yang dipakai dalam memecahpersoalan dalam kehidupan sehari-hari. “Di sini dia melihat ilmu kebijakan sebagai perkembangan lebih lanjut dari ilmu-ilmu sosial yang sudah ada. Metodologi yang dipakai bersifat multidisiplin. Hal ini berhubungan dengan kondisi masyarakat yang bersifat kompleks dan tidak memungkinkan pemisahan satu aspek dengan aspek lain.

Mengutip pendapatnya Nigro and Nigro dalam Irfan Islamy (2003:25). Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan itu adalah sebagai berikut:

- a. Adanya pengaruh tekanan –tekanan dari luar
- b. Adanya pengaruh kebiasaan lama (*Konservatisme*)

- c. Adanya pengaruh sifat-sifat pribadi
- d. Adanya pengaruh dari kelompok luar
- e. Adanya pengaruh keadaan masa lalu

Selain faktor-faktor diatas menurut Donald Van Meter dan Carl van Hom(1975) dalam Riant Nugroho D (2004:167) ada beberapa fariabel yang mempengaruhi kebijakan public antara lain adalah :

- a. Aktifitas implementasi dan komunikasi antar organisasi
- b. Karateristik dari agen pelaksana/implamentor
- c. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik, dan
- d. Kecendrungan (*disposision*) dari pelaksana / implementor

Kesalahan kesalahan umum yang sering terjadi dalam proses pembuatan keputusan nigro and nigro menyebutkan ada nya 7 (Tujuh) macam kesalahan – kesalahan umum yaitu:

- a. Cara berpikir yang sempit
- b. Adanya asumsi bahwa masa depan akan mengulangi masa lalu
- c. Terlampau menyederhanakan sesuatu
- d. Terlampau mengantungkan pada pengalaman satu orang
- e. Keputusan keputusan yang dilandasi oleh para konsepsi pembuat keputusan
- f. Tidak adanya keinginan untuk melakukan percobaan
- g. Keengganan untuk membuat keputusan

Mengutip pendapatnya Amitai Etzioni (Irfan Islami: 2003:37) ada 5 macam model Pendekatan dalam kebijakan publik:

#### 1. Teori Sistem Politik

- Kebijakan publik dipandang sebagai respons sistem politik terhadap tuntutan yang muncul dilingkungannya.
- Sistem politik terdiri atas institusi dan aktifitas yang saling berkaitan dalam masyarakat yang membuat alokasi otoritatif dari nilai-nilai yang mengikat masyarakat.
- Inputs ke dalam sistem politik berasal dari lingkungan dan terdiri atas tuntutan (demands) dan dukungan (supports)
- Output dari sistem politik mencakup undang-undang, aturan, keputusan pengadilan dan lain-lain
- Feedback menunjukkan bahwa output atau kebijakan publik yang dibuat pada suatu saat tertentu pada gilirannya dapat mengubah lingkungan dan tuntutan yang akan muncul berikutnya, dan juga, karakter sistem politik itu sendiri

#### 2. Teori Kelompok (Group Theory)

- Kebijakan publik merupakan produk perjuangan dari kelompok
- Interaksi dan perjuangan antara kelompok-kelompok adalah kenyataan sentral dari kehidupan politik
- Kelompok adalah sekumpulan orang yang mungkin atas dasar sikap atau kepentingan yang sama, membuat klaim terhadap kelompok lain dalam masyarakat. kelompok menjadi kelompok

kepentingan manakala ia membuat klaim melalui atau terhadap setiap institusi pemerintah

- Konsep utama dalam teori kelompok adalah akses

### 3. Teori Elit (Elite Theory)

- Kebijakan publik dipandang sebagai pencerminan nilai dan preferensi elite yang berkuasa
- Masyarakat terbagi atas sedikit orang yang mempunyai power dan massa yang tidak mempunyai power
- Elite berasal dari lapisan masyarakat dengan tingkat sosial-ekonomi tinggi.
- Perpindahan non elite keposisi elite harus lambat dan terus menerus untuk memelihara stabilitas dan menghindari revolusi
- Elite mempunyai konsensus terhadap nilai-nilai dasar dari sistem sosial dan pelestarian sistem
- Perubahan dalam kebijakan publik akan bersifat inkremental
- Elite mempengaruhi massa lebih banyak dari pada massa mempengaruhi elite

### 4. Institusional

- Kebijakan publik ditentukan secara otoritatif dan pada awalnya dilaksanakan oleh institusi pemerintah
- Terpusat pada pemaparan aspek-aspek formal dan legal dari institusi pemerintah: organisasi formal, kekuasaan hukum, aturan prosedural, dan fungsi atau aktifitas.

## 5. Teori Pilihan Rasional (Rational choice Theory)

- Kebijakan publik sebagai keputusan dari aktor politik yang bertindak rasional untuk memaksimalkan kepuasan mereka
- Aktor politik dipandu oleh kepentingan pribadi dalam memilih rangkaian tindakan untuk kemanfaatan terbaik bagi dirinya
- Partai politik beroperasi mirip politisi, menawarkan paket kebijakan yang menarik bagi pemilih
- Self interest birokrasi mengarahkan mereka untuk memaksimalkan budget instansinya karena budget yang lebih besar merupakan sumber power, prestige, perks, dan high salary.

Seperti yang telah diuraikan pada kerangka teori di atas, sangat banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam Pelaksanaan pembuatan KTP, tetapi disini penulis membatasi hanya beberapa saja sesuai dengan indikator penelitian yang dilakukan penulis.

### 1. Kebijakan

Konsep ideal negara hukum menurut aristoteles dekat dengan “keadilan” (Rumokoy, 2001:2). Bahkan, pada tingkat paling dasar dapat dikatakan bahwa tujuan negara tercapai apabila telah tercipta keadilan. Dalam tingkat paling dasar, acapkali kesejahteraan merupakan prioritas kemudian dibanding keadilan. Kebijakan publik sebagai sebuah hukum berfungsi untuk memastikan setiap warga untuk memperoleh apa yang menjadi haknya, dengan demikian

makna keadilan tidak sekedar distributif atau sama-rata-sama-rata melainkan juga komulatif

Konstanta ini bukan slogan melainkan juga teori yang harus mewujudkan dalam praktek. Kegagalan sebuah pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan dengan efektif dan efisien karena melanggar teori yang paling dasar tersebut.

Berbicara masalah kebijakan banyak para ahli yang mendefinisikan pengertian dari kebijakan. Berikut beberapa pengertian kebijakan menurut beberapa ahli:

- Kebijakan adalah Hubungan suatu unit pemerintahan dengan lingkungannya (Robert E. yestone)
- Kebijakan adalah Apapun yang pemerintah pilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan (Thomas R. Dye)
- Kebijakan adalah Sejumlah aktifitas pemerintah, baik langsung atau melalui perantara, yang mempunyai pengaruh terhadap kehidupan warga negara (B. Guy Peters)
- Kebijakan adalah seperangkat keputusan yang saling berhubungan yang diambil oleh seseorang atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan pemilihan tujuan dan sarana pencapaiannya dalam suatu situasi khusus dimana keputusan-keputusan itu seharusnya, secara prinsip, berada dalam kekuasaan para aktor tersebut untuk mencapainya (William I. Jenkins, 1978)

- Kebijakan adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintahan (James E. Anderson)
- Kebijakan Adalah suatu rangkaian atau pola tindakan bertujuan yang diikuti oleh seseorang atau kelompok aktor dalam berurusan dengan suatu masalah atau sesuatu hal.

## **2. Tata Kerja**

Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat, dengan begitu dapat menghemat waktu, tenaga dan pikiran sehingga produktifitas kerja menjadi tinggi, sebaliknya bila tidak tersedia maka akan mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban sehingga waktu kerja menjadi hilang.

Adapun dalam hal ini tata kerja adalah merupakan cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tidak tersedia (Boediono, 1999: 62). Agar sarana pelayanan kerja tetap berfungsi dengan baik maka pegawai harus senantiasa merawat dan menjaga peralatan kerja dengan baik, sehingga dapat mengurangi kerusakan pada alat-alat kerja.

Manfaat dari Tata Kerja yaitu:

- a. Sebagai suatu pola yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, kedalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan yang nyata.
- b. Sebagai standarisasi dan pengendalian kerja dengan setepat-tepatnya.
- c. Sebagai manfaat baik bagi para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan (Bintoro, 1999: 124).

Secara umum kebijaksanaan pengaturan di bidang tata kerja sebagai peraturan perundangan yang tertuang adalah sebagai berikut:

- a. Setiap pimpinan instansi pemerintah wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan instansi masing-masing maupun dengan instansi lain.
- b. Setiap Pimpinan satuan organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan membimbing serta memberikan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- c. Setiap Pimpinan organisasi wajib memiliki petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dengan menyampaikan laporan berkala tepat pada bawahannya.
- d. Setiap pimpinan organisasi wajib mengolah dan memanfaatkan laporan lebih lanjut untuk bahan pengambilan keputusan penyusunan laporan lebih lanjut dan memberikan petunjuk kepada bawahannya.
- e. Dalam menyampaikan suatu laporan, setiap satuan organisasi wajib memberikan tembusan kepada satuan organisasi lainnya yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja (Bintoro, 1999: 126).



### **3. Sistem Nilai Masyarakat**

Dalam masyarakat terdapat banyak macam nilai, baik yang sama ataupun yang bertentangan satu dengan yang lainnya. Kebijakan Negara pada hakikatnya adalah keputusan untuk memilih nilai yang terbaik dari sekian banyak nilai yang ada. Nilai yang baik yang di pilih tersebut adalah nilai yang sesuai dengan kepentingan masyarakat. Perumus kebijakan pada prinsipnya berhubungan dengan proses pengidentifikasian dan penganalisaan nilai-nilai yang relevan dengan kepentingan masyarakat.

Artinya nilai-nilai tersebut lalu berwujud kebutuhan-kebutuhan, keinginan-keinginan, tuntutan-tuntutan dan sebagainya dari masyarakat yang harus terpenuhi. Pembuat kebijakan banyak terlibat dalam mengartikulasikan nilai-nilai tersebut dan mengoperasionalkan kepentingan-kepentingan itu.

Penilaian terhadap kebijakan Negara seringkali menunjukkan bahwa kebijakan Negara tersebut tidak mencapai hasil atau memperoleh dampak yang di harapkan. Menurut Irfan Islamy (2003:117). Tidak tercapainya tujuan kebijakan ini di sebabkan oleh adanya faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Tersedianya sumber-sumber yang terbatas, baik tenaga, biaya, material, waktu dan sebagainya, sehingga dampak yang diharapkan tidak tercapai.
- b. Kesalahan dalam pengadministrasian kebijakan-kebiaksanaan Negara akan dapat mengurangi tercapainya dampak kebijakan Negara.

Betapapun baiknya isi kebijaksanaan Negara, kalau tidak di administrsikan dengan baik akan sulit mencapai dampak yang diharapkan.

- c. Problema-problema publik sering kali timbul karena adanya pelbagai macam faktor, sedangkan kebijaksanaan seringkali dirumuskan hanya atas dasar salah satu dan sejumlah kecil faktor-faktor tersebut. Dengan sedikitnya faktor-faktor yang dipertimbangkan tersebut, akan berakibat sulitnya kebijaksanaan itu memberikan dampak yang diharapkan
- d. Masyarakat memberikan respon atau melaksanakan kebijaksanaan Negara dengan cara-cara sendiri sehingga dapat mengurangi atau menghilangkan dampaknya. Atau dengan kata lain, kalau implementasi kebijaksanaan Negara itu dilaksanakan tidak sesuai petunjuk-petunjuk pelaksanaannya, maka dampaknya akan semakin jauh dari yang diharapkan.
- e. Adanya beberapa kebijaksanaan Negara yang mempunyai tujuan bertentangan satu sama lain.
- f. Adanya usaha-usaha untuk memecahkan beberapa masalah tertentu yang memakan biaya lebih besar dari masalah-masalahnya sendiri
- g. Banyaknya problema-problema publik yang tidak dapat di pecahkan secara tuntas
- h. Terjadinya perubahan sifat permasalahan ketika kebijaksanaan sedang di rumuskan atau dilaksanakan
- i. Adanya masalah masalah baru yang lebih menarik dan dapat mengalihkan perhatian orang dari masalah-masalah yang telah ada.

## B. Defenisi Konsep

Untuk mempermudah dalam menganalisa penelitian ini, agar tidak terjadinya kesimpang siuran, maka disini akan dijelaskan beberapa konsep yang sebagai acuan dalam penelitian ini. Adapun konsep-konsep yang akan dijelaskan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas seperti yang diinginkan organisasi sehingga efektivitas organisasi dapat tercapai. Efektivitas dapat diukur dari tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dan rasa keterikatan pada organisasi.
2. Kebijakan adalah sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*).
3. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain
4. Administrasi kependudukan satu pintu adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertipan dokumen dan data kependudukan yang dikeluarkan melalui satu instansi pelaksana yaitu Dinas kependudukan dan catatan sipil.
5. Sistim nilai masyarakat adalah kaitan dan kebulatan nilai-nilai, norma-norma dan tujuan yang telah mapan yang terdapat dalam masyarakat. Nilai-nilai tersebut lalu berwujud kebutuhan-kebutuhan, keinginan-

keinginan, tuntutan-tuntutan dan sebagainya dari masyarakat yang harus terpenuhi dan sebagai pedoman untuk tidak melakukan sesuatu yang merugikan masyarakat

6. Tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia.

### **C. Hipotesa**

Hipotesa adalah jawaban sementara yang masih diuji kebenarannya. Berdasarkan konsep dan teori sebagai mana penulis kemukakan di atas, maka penulis akan mencoba memberikan hipotesis penelitian yakni :

Diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru adalah Tata Kerja dan Sistem nilai masyarakat.

### **D. Variabel Penelitian**

#### **1. Kebijakan (Y)**

Kebijakan adalah Apapun yang pemerintah pilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan (Thomas R. Dye), (Riant Nugroho D :2004: 49)

#### **2. Tata Kerja (X<sub>1</sub>)**

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia (Boediono, 2003 : 62)

### **3. Sistem Nilai Masyarakat ( $X_2$ )**

Sistim nilai masyarakat adalah kaitan dan kebulatan nilai-nilai, norma-norma dan tujuan yang telah mapan yang terdapat dalam masyarakat. Nilai-nilai tersebut lalu berwujud kebutuhan-kebutuhan, keinginan-keinginan, tuntutan-tuntutan dan sebagainya dari masyarakat yang harus terpenuhi dan sebagai pedoman untuk tidak melakukan sesuatu yang merugikan masyarakat (Irfan Islamy 2003:120)

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat atau lokasi penelitian yang menjadi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Adapun alasan pengambilan lokasi penelitian di Disdukcapil Kota Pekanbaru adalah dikarenakan lokasi penelitian tidak terlalu jauh dengan tempat tinggal dimana peneliti tinggal di Kota Pekanbaru sehingga dapat dijangkau dengan transportasi darat, dan dikarenakan Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Pekanbaru untuk pertama kalinya melaksanakan sistim Pelaksanaan Administrasi Kependudukan satu pintu.

Waktu penelitian ini dilakukan pada Tanggal 30 Februari 2009 sampai dengan selesai dan dilaksanakan di dinas catatan sipil melalui UPTD disdukcapil di Kota Pekanbaru.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan individu-individu yang menjadi subjek penelitian, yang terdiri dari masyarakat yang memiliki KTP dengan menggunakan system satu pintu di Kota Pekanbaru yang berjumlah 88.840 Orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada table di bawah ini.

**Tabel III.1 Jumlah Populasi Penduduk yang mengurus KTP yang menggunakan Sistim Satu Pintu di Kota Pekanbaru**

No	Kecamatan	Mengurus KTP	Jumlah
1	Sukajadi	5.907	5.907
2	Pekanbaru kota	3.451	3.451
3	S a i l	2.493	2.493
4	Lima puluh	4.161	4.161
5	Senapelan	4.062	4.062
6	Rumbai	5.921	5.921
7	Bukit raya	9.447	9.447
8	T a m p a n	14.282	14.282
9	Marpoyan damai	11.607	11.607
10	Tenayan raya	10.967	10.967
11	Payung sekaki	9.422	9.422
12	Rumbai pesisir	7.120	7.120
<b>Jumlah</b>			<b>88.840</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru  
Data di ambil Tanggal 20 Desember 2009.

## 2. Sampel

Banyak ahli riset menyarankan untuk mengambil sampel sebesar 100 % dari populasi, sebagai aturan kasar. Namun bila populasi sangat besar, maka persentasenya dapat dikurangi. Pertimbangan efesiensi sumber daya akan membatasi besarnya jumlah sampel yang dapat diambil. Didalam Penelitian ini Penulis Mengambil Sampel sebanyak 100 orang dari masyarakat dengan menggunakan *Metode Sampling incidental*. Yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan Kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2006:96)

Melihat Besarnya Populasi dalam penelitian ini maka Berdasarkan pendapat di atas untuk lebih efesiensi (mempermudah), maka penulis mengambil sampel dengan ketentuan sebagai berikut:

Besarnya jumlah populasi penduduk Kota Pekanbaru yang terdiri dari 12 Kecamatan, maka sebelum pmenentukan jumlah sample yang akan di ambil Penulis terlebih dahulu menentukan area sampling dalam penarikan sample yang akan di ambil dengan menggunakan *stratified random sampling* berdasarkan jumlah penduduk yang padat, sedang dan sedikit. jumlah penduduknya berdasarkan jumlah masyarakat yang mengurus KTP yang di bagi pada Tiga Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru yaitu:

- a. Kecamatan dengan jumlah penduduknya paling banyak mengurus KTP yaitu Kecamatan Tampan Dengan Populasi sebanyak 14.282 Orang.
- b. Kecamatan dengan jumlah penduduknya sedang (Tidak paling banyak dan tidak paling sedikit) mengurus KTP yaitu Kecamatan Rumbai Pesisir dengan populasi sebanyak 7.120 orang
- c. Kecamatan dengan jumlah penduduknya paling sedikit mengurus KTP yaitu Kecamatan Sail dengan Populasi sebanyak 2.493 orang

Dari ketiga Kecamatan tersebut maka populasi dalam penelitian ini sebesar 23.895 orang. Mengingat waktu dan biaya yang cukup besar dalam mengambil data. Penulis dapat menentukan sampel pada 3 area sampling tersebut dengan menggunakan Teori Slovin (Dalam umar, 2004 : 146)



$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n =Jumlah Sampel
- N =Besar populasi, asumsi pengunjung
- e =Nilai kritis (Batas ketelitian) yang diinginkan (Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel) sebesar 10 %.

$$n = \frac{23.895}{1 + 23.895(0,1)^2}$$

$$n = \frac{23.895}{1 + 238,95}$$

$$n = \frac{23.895}{239,95}$$

$n = 99,583 = 100$  orang.

Jadi jumlah sampel dari Penduduk Kota Pekanbaru dari yang sudah mengurus KTP satu pintu sebesar 100 orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel III.2 di bawah ini.

**Tabel III.2 Jumlah Sampel Penduduk Kota Pekanbaru yang sudah memiliki KTP Satu Pintu di Kota Pekanbaru**

No	Area Sampling	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Tampan	14.282	60	59,8 %
2	Rumbai Pesisir	7.120	30	29,8 %
3	Sail	2.493	10	10,4 %
<b>Jumlah</b>		<b>23.895</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Sumber* : Data olahan dari data Disdukcapil Kota Pekanbaru

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dari lapangan yang merupakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban yang relevan dari permasalahan, data primer tersebut antara lain :

##### **a. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung kelapangan untuk mengetahui secara umum tentang Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu di Kota Pekanbaru.

##### **b. Wawancara**

Yaitu proses data atau keterangan dari responden secara langsung, yang terdiri dari : Kepala Dinas beserta aparaturnya dan masyarakat.

##### **c. Angket**

Yaitu menyampaikan beberapa pertanyaan yang telah disiapkan kepada responden dengan cara tertulis.

#### **2. Data Skunder**

Data skunder adalah data-data dimana penulis memperoleh informasi dan keterangan dari arsip-arsip, dokumen-dokumen yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

#### D. Analisa Data

##### 1. Metode Deskriptif

Metode Deskriptif adalah penganalisaan data melalui metode merumuskan, menguraikan dan menginterpretasikan berdasarkan telaah pustaka yang terdapat dalam skripsi dan literatur sebagai referensi penelitian ini untuk kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

##### 2. Metode Kuantitatif

Untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas (Tata kerja dan Sistem nilai masyarakat,) dengan variabel terikat (Kebijakan) akan digunakan metode analisis regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut (Umar, 2005:188).

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kebijakan

X<sub>1</sub> : Tata Kerja

X<sub>2</sub> : Sistem Nilai Masyarakat

a : Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  : Koefisien regresi

e : Komponen kesalahan random (*random error*)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

sosial. Skor jawaban responden dalam penelitian terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat (Sugiono, 2003:86).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi nilai 1-5 yaitu :

1. Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5
2. Jawaban Setuju diberi bobot 4
3. Jawaban Tagu-ragu diberi bobot 3
4. Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

Dalam menguji hasil yang didapat dari kuesioner dilakukan pengujian yang mencakup uji t, uji F, uji Determinasi ( $R^2$ ).

### 1. Uji t

Uji t merupakan pengujian secara parsial hipotesis tentang parameter koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel dependen dengan level signifikan 5 % dengan ketentuan sebagai berikut

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat ( $H_0$  ditolak,  $H_i$  diterima).
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat ( $H_0$  diterima,  $H_i$  ditolak).

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (keseluruhan), maka akan dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat hubungan/pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan/pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

## 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel yang terikat. Untuk mengukur besarnya kontribusi variasi  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap variasi  $Y$  digunakan uji koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) nilai  $R^2$  mempunyai range antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1) maka semakin baik pula hasil regresi tersebut, semakin mendekati 0 maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A Sejarah Singkat Kota Pekanbaru**

Nama Pekanbaru dahulunya di kenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu di pimpin oleh seorang kepala suku di sebut batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. kemudian perkampungan senapelan berpindah ketempat pemukiman baru yang kemudian di sebut dusun payung sekaki yang terletak di tepi muara sungai siak.

Nama payung sekaki tidak begitu di kenal pada masanya melainkan senapelan. Perkembangan senapelan berhubungan erat dengan perkembangan kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di senapelan, beliau membangun istananya di kampung bukit berdekatan dengan perkampungan senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat pekan di senapelan, tetapi tidak berkembang. Usaha yang di rintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh Putranya Raja Mudan Muhammad Ali di tempat yang baru yaitu di sekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri senapelan diganti namanya menjadi “Pekanbaru” selanjutnya di peringati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai

saat itu sebutan senapelan sudah di tinggalkan dan mulai populer sebutan “PEKANBAHARU” yang bahasa sehari-hari di sebut PEKANBARU

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut:

1. SK Kerajaan *Besluit Van Her Inlanche Zelf Bestuur Van Siak* No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru merupakan bagian dari Kerajaan Siak Sri Indrapura
2. Tahun 1913 Pekanbaru masuk dalam wilayah Kampar Kiri yang di kepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekabaru
3. Ketetapan Gubernur Sumatra Utara di medan pada tanggal 17 Mei 1946 No.103 yang menyatakan Pekanbaru di jadikan daerah otonom yang di sebut dengan *haminte* atau Kota B.
4. UU No.22 tahun 1948 yang menyatakan bahwa Kabupaten Pekanbaru di ganti dengan Kabupaten Kampar, sedangkan Pekabaru diberi status Kota Kecil.
5. UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru menjadi Kota Kecil
6. UU No.1 tahun 1957 menyatakan bahwa status Kota Pekanbaru menjadi Kota Praja
7. KEPMENDAGRI No Desembar 52/I/44-45 tanggal 20 Januari 1959 menyatakan bahwa Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau
8. UU No. 18 tahun 1965 menyatakan bahwa Pekanbaru resmi memakai sebutan Kota Madya.

9. UU No.22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kota Madya berubah menjadi Kota

Dilihat dari letaknya Kota Pekanbaru terletak pada posisi  $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$  LU dan  $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34'$  BT dengan batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis

Secara administrasi pemerintahan, Kota Pekanbaru terbagi dalam 12 Kecamatan dengan luas wilayah  $632.26 \text{ Km}^2$ .

#### **B. Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 tahun 1983 bahwa penyelenggaraan catatan sipil yang semuanya merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang bertugas pencatatanya Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai tersebut di tunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta dalam daftar yang sudah ditentukan. Akta catatan sipil merupakan akta otentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Sejalan dengan perkembangan administrasi catatan sipil maka dengan Surat Keputusan Mentri Dalam Negeri Nomor 51 tahun 1993, Kantor Catatan Sipil



Kota Madya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya di tindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur kepala daerah tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang struktur organisasi Kantor catatan sipil tipe B Kotamadya daerah tingkat II Kota Pekanbaru

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 tahun 2000 tentang pedoman organisasi dan tat kerja Dinas dan selanjutnya di tindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2001 tentang pembentukan struktur organisasi tata kerja Dinas. Maka secara resmi urusan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh kantor catatan sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil dan Peraturan Daerah No 08 tahun 2000 tentang pendaftaran penduduk Jo kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 02 tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang peñata usahaan penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan penertiban akata catatan sipil.

**C. Bagan Susunan Organisasi dan Uraaian Tugas (Job Deseripton) Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.**

Untuk mengetahui dengan jelas bagan susunan organisasi dinas kependudukan pencatatan sipil Kota Pekanbaru dapat di lihat di bawah ini :



Adapun uraian tugas tiap-tiap bagian di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

**1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**2. Sekretaris**

- a. Memimpin, menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas;
- b. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan dinas;
- d. Mewakili Kepala Dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat;
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian;

- f. Mengkoordinasikan, mengarahkan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga di lingkungan dinas;
- g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan;
- h. Mengkoordinasikan, membina, merumuskan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban dinas;
- i. Mengkoordinasikan, membina pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
- j. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- k. Mengevaluasi tugas Sekretariat berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- l. Melaporkan pelaksanaan tugas Sekretariat kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
- m. Memfasilitasi dan asistensi tugas Sekretariat dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- n. Mengevaluasi tugas Sekretariat berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan**

- a. Merumuskan dan melaksanakan pengelolaan dan pembinaan kepegawaian, tata usaha, umum, rumah tangga dan perlengkapan serta kearsipan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum/tata usaha dan perlengkapan;
- d. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum, dan perlengkapan;
- e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, Pembinaan Aparatur (BINAP) serta peningkatan kualitas pegawai;
- f. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor;
- g. Melaksanakan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat;
- h. Melaksanakan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara, dan rapat-rapat dinas;
- i. Merumuskan dan melaksanakan urusan rumah tangga dinas, urusan dalam, akomodasi dan perjalanan dinas;

- j. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja di lingkungan dinas;
- k. Menyusun tindaklanjut laporan masyarakat, temuan pemeriksaan fungsional dan pengawasan lainnya;
- l. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan di lingkungan dinas;
- m. Melaksanakan penyusunan perencanaan dan data pegawai serta formasi pegawai, mutasi pegawai, latihan pegawai, ujian dinas, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, Buku Induk Pegawai, menyusun DUK dan registrasi PNS di lingkungan dinas;
- n. Merumuskan dan melakukan pengelolaan data pegawai serta pengarsipan DP3 PNS;
- o. Merumuskan dan menyusun petunjuk teknis bidang pembinaan, peningkatan kinerja, disiplin dan kesejahteraan pegawai;
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4. Sub Bagian Keuangan**

- a. Merumuskan dan mengkoordinasikan pembinaan bidang keuangan;
- b. Merencanakan program kerja meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan dinas berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- c. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- d. Menyiapkan Surat Perintah Menbayar (SPM);
- e. Melakukan verifikasi harian atas penerimaan;
- f. Melakukan verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- g. Melaksanakan akuntansi dinas;
- h. Menyiapkan laporan keuangan dinas;
- i. Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan dinas;
- j. Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga dinas;
- k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- n. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- o. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan dinas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;

- p. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan dinas kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- q. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **5. Sub Bagian Penyusunan Program**

- a. Mengkoordinasikan usulan setiap bidang dan pengelolaan data serta informasi tentang dinas;
- b. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. Mengumpulkan data dan informasi untuk pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasarana dinas;
- d. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan pelaporan;
- e. Merumuskan, melaksanakan dan menghimpun petunjuk teknis yang berhubungan dengan penyusunan program;
- f. Merumuskan Renstra, Renja dan program pembangunan tiap tahunnya di lingkungan dinas;
- g. Memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa di lingkungan dinas;
- h. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- i. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;



- j. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- k. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- l. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan dinas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- m. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan dinas kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**6. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan**

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan;
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan;
- d. Menetapkan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran;
- e. Mengkoordinasikan dan mensosialisasikan hasil penyusunan indikator proyeksi dan analisis dampak serta kebijakan kependudukan.

- f. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahannya mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk;
- g. Melaksanakan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan pengelolaan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;
- h. Membuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;
- i. Mengkoordinasikan dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan perubahan dan perkembangan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan.
- j. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
- k. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indikator kependudukan proyeksi penduduk analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan;
- l. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan;
- m. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya

mobilitas / penataan persebaran dan pengembangan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan;

- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **7. Bidang Pendaftaran Penduduk**

- a. Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penerbitan NIK;
- b. Melaksanakan penertiban Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
- c. Mendaftarkan perubahan alamat dan biodata penduduk;
- d. Menatausahakan pendaftaran penduduk.
- e. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah R.I;
- f. Mendaftarkan Warga Negara Indonesia tinggal sementara;
- g. Mendaftarkan Orang Asing tinggal sementara dan tinggal tetap;
- h. Mendaftarkan pindah datang antar daerah;
- i. Mendaftarkan penduduk yang tinggal di perbatasan antar Negara;
- j. Mendaftarkan penduduk rentan adminduk;
- k. Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk lainnya.
- l. Memantau, menevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- m. Membina dan mengembangkan Sumber Daya Manusia pengelolaan pendaftaran penduduk;
- n. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk melalui yustisi kependudukan;

- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **8. Bidang Pencatatan Sipil**

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pencatatan dan penerbitan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian.
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan non muslim dan campuran, pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian non muslim dan campuran;
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan dokumen dan surat keterangan yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian non muslim dan campuran.
- d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan;
- e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan perubahan dan pembatalan akta, pencatatan peristiwa penting lainnya;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **9. Bidang Data dan Informasi Kependudukan**

- a. Membangun bank data kependudukan;
- b. Membangun dan menyebarkan tempat perekaman data kependudukan di Kecamatan;
- c. Membangun replika data kependudukan;
- d. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK;
- e. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- f. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data;
- g. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;
- h. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK.
- i. Menyajikan dan mendesiminasi informasi kependudukan;
- j. Membina dan pengembangan Sumber Daya Manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;
- k. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digunakan dalam hubungannya analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru adalah :

1. Umur
2. Jenis Kelamin
3. Pendidikan Terakhir
4. Pekerjaan
5. Status Keluarga

Untuk menelaah permasalahan yang dihadapi instansi diatas, maka sebelum dilakukan pembahasan, terlebih dahulu perlu diklasifikasikan mengenai identitas responden.

Tingkat umur responden mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu. Untuk itu, perlu disajikan mengenai umur responden.

**Tabel V.1. Distribusi Frekuensi Umur Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 20	19	19.00%
2	20 - 30	31	31.00%
3	30 - 40	41	41.00%
4	> 40	9	9.00%
J u m l a h		100	100.00%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru mayoritas berusia antara 30 – 40 Tahun. Dengan demikian, masyarakat pada usia kerja yang produktif dan mampu untuk mengembangkan produktivitas dalam bekerja. Dengan masyarakat pada usia kerja yang produktif, masyarakat membutuhkan persyaratan atau memerlukan identitas diri untuk keamanan dalam bekerja.

**Tabel V.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	68	68.00%
2	Perempuan	32	32.00%
J u m l a h		100	100.00%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Pada tabel V.2 dilihat bahwa rata-rata jenis kelamin yang melakukan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru adalah laki-laki hal ini dikarenakan dalam satu keluarga yang merupakan kepala keluarga adalah laki-laki maka untuk pengurusan pembuatan KTP lebih didominasi oleh kaum laki-laki sedangkan kaum perempuan atau ibu-ibu hanya mendampingi saja.

Pendidikan adalah proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan sikap dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya di dalam masyarakat di mana ia hidup, proses sosial di mana orang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya yang datang dari sekolah), sehingga dia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan

individu yang optimum. Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel V.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMP	3	3.0%
2	SMA	21	21.00%
3	Diploma (D.III)	32	44.00%
4	Sarjana (S.1)	44	32.00%
Jumlah		100	100.00%

*Sumber* : Data Olahan, 2010

Pendidikan merupakan tolak ukur tingkat intelektual pekerja. Menurut Robbin – Timothy (2008: 58) menyatakan bahwa terdapat perbedaan tuntutan kerja bagi masyarakat ketika menggunakan kemampuan intelektual mereka. Semakin kompleks suatu pekerjaan dalam hal tuntutan pemrosesan informasi, semakin banyak kemampuan kecerdasan umum dan verbal yang akan dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan berhasil. Maka dari itu, dalam penelitian ini, pendidikan sangat mempengaruhi tingkat kemampuan masyarakat dalam menggunakan peralatan agar peralatan yang digunakan tersebut tepat guna sehingga tidak menyebabkan kecelakaan kerja.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan Sarjana (S1). Dengan demikian, dinilai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, memiliki wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan. Bahkan terdapat masyarakat yang berpendidikan SMA atau sederajat. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang mengurus KTP adalah berasal dari berbagai golongan kerja yang sesuai dengan keahliannya.



**Tabel V.4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	21	21.00%
2	Honoror	14	14.00%
3	Wiraswasta	65	65.00%
Jumlah		100	100.00%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Pada tabel diatas terlihat bahwa rata-rata responden yang melakukan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru adalah Wiraswasta yang memberikan distribusi sebesar 78 orang (51.66%). Dengan demikian yang melakukan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru adalah dari golongan wiraswasta hal ini dikarenakan peran sttus sosial sangat menjadi pertimbangan masyarakat dan juga kejelasan status mereka lebih penting dan dapat berguna untuk identitas mereka.

**Tabel V.5. Distribusi Frekuensi Status Keluarga Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No.	Sttus Keluarga	Frekuensi	Persentase
1	Menikah	68	68.00%
2	Belum menikah	32	32.00%
Jumlah		100	100.00%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Pada table V.5 menunjukkan bahwa startus responden yang melakukan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru sebagian besar berstatus menikah atau yang sudah berumah tangga. Hal ini dikarenakan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) akan secara langsung akan dikeluarkan Kartu Keluarga (KK), dan ada juga yang masih lajang atau belum berumah tangga mereka membuat

KTP untuk keperluan pendidikan/sekolah atau sebagai memenuhi persyaratan untuk mencari pekerjaan.

## **B. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru**

### **1. Kebijakan (Y)**

Pelayanan adalah tugas paling mendasar dari pemerintahan yang acapkali ditinggal karena dikalahkan oleh prioritas-prioritas lain yang lebih populis (Biasnya dikarenakan oleh pilihan-pilihan politis). Rainvensi pemerintah bukan saja berarti memperbarui pemerintah, melainkan melihat dan memastikan kembali apakah tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya benar-benar di selenggarakan dengan memadai.

Penilaian terhadap kebijaksanaan Negara seringkali menunjukkan bahwa kebijaksanaan Negara tersebut tidak mencapai hasil atau memperoleh dampak yang di harapkan. Menurut Irfan Islamy (2003:117). Tidak tercapainya tujuan kebijaksanaan ini di sebabkan oleh adanya faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Tersedianya sumber-sumber yang terbatas, baik tenaga, biaya, material, waktu dan sebagainya, sehingga dampak yang diharapkan tidak tercapai.
- b. Kesalahan dalam pengadministrasian kebijaksanaan-kebiaksanaan Negara akan dapat mengurangi tercapainya dampak kebijaksanaan Negara. Betapapun baiknya isi kebijaksanaan Negara, kalau tidak di administrsikan dengan baik akan sulit mencapai dampak yang diharapkan.
- c. Problema-problema publik sering kali timbul karena adanya pelbagai macam faktor, sedangkan kebijaksanaan seringkali dirumuskan hanya atas dasar salah satu dan sejumlah kecil faktor-faktor tersebut. Dengan

sedikitnya faktor-faktor yang dipertimbangkan tersebut, akan berakibat sulitnya kebijaksanaan itu memberikan dampak yang diharapkan

- d. Masyarakat memberikan respon atau melaksanakan kebijaksanaan Negara dengan cara-cara sendiri sehingga dapat mengurangi atau menghilangkan dampaknya. Atau dengan kata lain, kalau implementasi kebijaksanaan Negara itu dilaksanakan tidak sesuai petunjuk-petunjuk pelaksanaannya, maka dampaknya akan semakin jauh dari yang diharapkan.
- e. Adanya beberapa kebijaksanaan Negara yang mempunyai tujuan bertentangan satu sama lain.
- f. Adanya usaha-usaha untuk memecahkan beberapa masalah tertentu yang memakan biaya lebih besar dari masalah-masalahnya sendiri
- g. Banyaknya problema-problema publik yang tidak dapat di pecahkan secara tuntas
- h. Terjadinya perubahan sifat permasalahan ketika kebijaksanaan sedang di rumuskan atau dilaksanakan
- i. Adanya masalah masalah baru yang lebih menarik dan dapat mengalihkan perhatian orang dari masalah-masalah yang telah ada.

Sehubungan dengan Kebijakan, dapat diketahui tanggapan responden yang dilihat sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.6. Tanggapan Responden mengenai Proses Pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	7	7%
3	Ragu-ragu	21	21%
4	Tidak Setuju	72	72%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber* : Data Olahan, 2010

Berdasarkan tabel V.6 diatas, tanggapan mengenai proses pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dengan jawaban setuju sebanyak 7 orang atau 7% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 21% dan yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 72 orang atau 72%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak setuju mengenai proses pelaksanaan administrasi kependudukan yang di lakukan di kantor disdukcapil kota pekanbaru. Pelaksanaan lebih efektif dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) melalui UPTD Kecamatan. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa pelaksanaan pembuatan KTP di dkantor dinas Disdukcapil memakan jalur birokrasi yang panjang

Kemudian Masalah kebijakan juga dapat dilihat dari aparat dan birokrasi sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.7. Tanggapan Responden mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) mengerti dengan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan KTP.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	10	10%
3	Ragu-ragu	12	12%
4	Tidak Setuju	78	78%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.7 diatas, tanggapan responden mengenai aparat birokrasi (pelaksana pembuatan KTP) mengerti dengan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan KTP dengan jawaban setuju sebesar 10 orang atau 10%, ragu-ragu sebesar 12 orang atau 12%, dan yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 78 atau 78%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan tidak setuju dengan aparat birokrasi (pelaksana pembuatan KTP) mengerti dengan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan KTP. Hal ini karena petugas birokrasi tidak memberikan pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawabnya hanya untuk melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menganggap dirinya sebagai raja yang harus di layani.

Sedangkan, masalah kebijakan juga dapat dilihat dari Harus selaras kebijaksanaan pimpinan terhadap kepentingan masyarakat sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8. Tanggapan Responden mengenai peraturan yang dibuat sesuai dengan kepentingan masyarakat.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	11	11%
3	Ragu-ragu	76	76%
4	Tidak Setuju	13	13%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.8 diatas, tanggapan responden mengenai peraturan yang dibuat sesuai dengan kepentingan masyarakat dengan jawaban setuju sebesar 11 orang atau 11 %, ragu-ragu sebesar 76 orang atau 76% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13% . Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan ragu-ragu dengan tanggapan mengenai peraturan yang dibuat sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Kemudian, kebijakan juga dapat dilihat dari dorongan pelaksanaan secara efektif serta efisien sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.9. Tanggapan Responden mengenai proses Pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) pada Kantor Camat melalui UPTD (Unit Pelayanan Terpadu).**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	75	75%
2	Setuju	20	20%
3	Ragu-ragu	5	5%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.9 diatas, tanggapan responden mengenai proses pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di dinas

kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) pada Kantor Camat melalui UPTD (Unit Pelayanan Terpadu) dengan jawaban sangat setuju sebanyak 75 orang atau 75%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 20% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 5 orang atau 5%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju mengenai proses pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) pada Kantor Camat melalui UPTD (Unit Pelayanan Terpadu). Hal ini karena Disdukcapil pada kantor Camat melalui UPTD tidak memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan mempersingkat jalur birokrasi dalam pelaksanaan pembuatan KTP di kota Pekanbaru.

Kemudian kebijakan juga dapat dilihat secara periodik dievaluasi kembali secara dengan keadaan sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.10. Tanggapan Responden mengenai waktu penyelesaian pembuatan KTP di tengah masyarakat sesuai dengan yang telah di tetapkan yaitu 11 hari kerja dengan biaya 13.000 rupiah.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	0	0%
2	Setuju	0	0%
3	Ragu-ragu	20	20%
4	Tidak Setuju	69	69%
5	Sangat Tidak Setuju	11	11%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.10 diatas, tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian pembuatan KTP di tengah masyarakat sesuai dengan yang telah di tetapkan yaitu 7 hari kerja dengan biaya 13.000 rupiah dengan jawaban ragu-ragu sebesar 20 orang atau 20%, sedangkan yang menyatakan tidak setuju ada

sebanyak 69 orang atau sebanyak 69% dan yang menyatakan sangat tidak setuju ada sebanyak 11 orang atau 11%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan tidak setuju dengan tanggapan ini. Dalam hal ini masyarakat merasa dalam pelaksanaan pembuatan KTP apa yang diterapkan oleh pihak Disdukcapil tidak sesuai dengan yang ada di lapangan seperti proses pembuatan 7 hari kerja pelaksanaan di lapangan pelaksanaan pembuatan KTP mencapai hampir 1-3 bulan baru selesai. Jadi masyarakat merasa kebijakan yang diterapkan oleh pihak Disdukcapil tidak sesuai dengan yang ada di lapangan.

## **2. Tata Kerja (X<sub>1</sub>)**

Dalam melaksanakan pekerjaan tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat, dengan begitu dapat menghemat waktu, tenaga dan pikiran sehingga produktifitas kerja menjadi tinggi, sebaliknya bila tidak tersedia maka akan mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban sehingga waktu kerja menjadi hilang. Secara umum kebijaksanaan pengaturan di bidang tata kerja sebagai peraturan perundangan yang tertuang adalah sebagai berikut:

- b. Pimpinan instansi pemerintah wajib menerapkan prinsip koordinasi.
- c. Pimpinan satuan organisasi bertanggung jawab atas bawahannya.
- d. Pimpinan organisasi wajib memiliki petunjuk dan bertanggung jawab.
- e. Pimpinan organisasi wajib mengolah dan memanfaatkan laporan.
- f. Menyampaikan laporan.



Sedangkan, tata kerja juga dapat dilihat dari Pimpinan instansi pemerintah wajib menerapkan prinsip koordinasi sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.11. Tanggapan Responden mengenai tujuan pelaksanaan pembuatan KTP di Kota pekanbaru tercapai sesuai keinginan masyarakat.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	68	68%
4	Tidak Setuju	32	32%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.11 diatas, tanggapan responden mengenai tujuan pelaksanaan pembuatan KTP di Kota pekanbaru tercapai sesuai keinginan masyarakat dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 68 orang atau 68% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 32 orang atau 32%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menjawab ragu-ragu dengan tanggapan mengenai mengenai tujuan pelaksanaan pembuatan KTP di Kota pekanbaru tercapai sesuai keinginan masyarakat, karena masyarakat merasa tujuan pelaksanaan pembuatan KTP tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Sedangkan, tata kerja juga dapat dilihat dari Aparat pelaksana bertanggung jawab secara profesional sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.12. Tanggapan Responden mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) bekerja secara profesional.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	2	2%
4	Tidak Setuju	72	72%
5	Sangat Tidak Setuju	26	100%
Jumlah		100	174%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.12 diatas, tanggapan responden mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) bekerja secara profesional dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 2 orang atau 2% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 72 orang atau 72%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju ada sebanyak 26 orang responden atau 26%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan tidak setuju mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) bekerja secara profesional. Dari tanggapan tersebut, maka bisa dikatakan bahwa aparat birokrasi kurang professional dalam menjalankan tugasnya mungkin dikarenakan posisi pekerjaan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh para pegawai, dan juga seringnya ada mutasi kerja yang mengakibatkan para pegawai tidak menjadi professional.

Tata kerja juga dapat dilihat dari Pimpinan organisasi wajib memiliki petunjuk dan bertanggung jawab yang mana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.13. Tanggapan Responden mengenai sistim kerja pembuatan KTP satu pintu sudah efektif dan efesien dalam pembuatan KTP.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	70	70%
3	Ragu-ragu	26	26%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.13 diatas, tanggapan responden mengenai sistem kerja pembuatan KTP satu pintu sudah efektif dan efesien dalam pembuatan KTP dengan jawaban setuju sebanyak 70 orang atau 70% sedangkan yang menyatakan

ragu-ragu sebesar 26 orang atau 26% dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju dengan tanggapan mengenai sistem kerja pembuatan KTP satu pintu sudah efektif dan efisien dalam pembuatan KTP. Hal ini dikarenakan sistem kerja satu pintu dalam pembuatan KTP tidak berjalan secara efektif dan efisien seperti pada ketepatan waktu, biaya dan tenaga yang jauh lebih sulit dibanding dengan kepengurusan langsung ke Disdukcapil.

Sedangkan, tata kerja juga dapat dilihat dari Pimpinan organisasi wajib mengolah dan memanfaatkan SDM sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.14. Tanggapan Responden mengenai sumber daya manusia aparat birokrasi dalam pelaksanaan pembuatan KTP berkualitas.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	4	4%
4	Tidak Setuju	69	69%
5	Sangat Tidak Setuju	27	27%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.14 diatas, tanggapan responden mengenai sumber daya manusia aparat birokrasi dalam pelaksanaan pembuatan KTP berkualitas dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 4 orang atau 4% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 69 orang atau 69% dan rsaponden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 27 orang atau 27%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan tidak setuju bahwa sumber daya manusia aparat birokrasi dalam pelaksanaan pembuatan KTP berkualitas.

Kemudian, tata kerja juga dapat dilihat dari menyampaikan laporan sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.15. Tanggapan Responden mengenai pemerintah selalu mensosialisasikan proses pembuatan KTP sistem satu pintu kepada masyarakat.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	14	14%
4	Tidak Setuju	64	64%
5	Sangat Tidak Setuju	22	22%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.15 diatas, tanggapan responden mengenai pemerintah selalu mensosialisasikan proses pembuatan KTP sistem satu kepada masyarakat dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 14 orang atau 14% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 64 orang atau 64% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 22 orang atau 22%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden merasa tidak setuju mengenai pemerintah selalu mensosialisasikan proses pembuatan KTP sistem satu kepada masyarakat, hal ini disebabkan sebelum pemerintah membuat kebijakan untuk diberlakukan secara meluas. Pemerintah selalu memberikan atau mensosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat. Ada sebagian yang menyatakan ragu-ragu tentang sosialisasi ini, karena pihak pemerintah biasanya mensosialisasikan pembuatan KTP satu pintu tidak disampaikan secara transparan dan tidak ada jaminan.

### 3. Sistem Nilai Masyarakat ( $X_2$ )

Dalam masyarakat terdapat banyak macam nilai, baik yang sama ataupun yang bertentangan satu dengan yang lainnya. Kebijakan Negara pada hakikatnya adalah keputusan untuk memilih nilai yang terbaik dari sekian banyak nilai yang ada. Nilai yang baik yang di pilih tersebut adalah nilai yang sesuai dengan kepentingan masyarakat. Perumusan kebijakan pada prinsipnya berhubungan dengan proses pengidentifikasian dan penganalisaan nilai-nilai yang relevan dengan kepentingan masyarakat.

Artinya nilai-nilai tersebut lalu berwujud kebutuhan-kebutuhan, keinginan-keinginan, tuntutan-tuntutan dan sebagainya dari masyarakat yang harus terpenuhi. Pembuat kebijakan banyak terlibat dalam mengartikulasikan nilai-nilai tersebut dan mengoperasionalisasikan kepentingan-kepentingan itu.

Oleh sebab itu masalah sistem nilai masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh Disdukcapil. Sehubungan dengan sistem nilai masyarakat, dapat diketahui tanggapan responden yang dilihat dari indikator sistem pelaksanaan pembuatan KTP sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.16. Tanggapan Responden mengenai kepuasan dengan sistem pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	3	3%
4	Tidak Setuju	67	67%
5	Sangat Tidak Setuju	30	30%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.16 diatas, tanggapan responden mengenai kepuasan dengan sistem pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru dengan jawaban

ragu-ragu sebesar 3 orang atau 3% kemudian yang menyatakan tidak setuju sebanyak 67 orang atau 67% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 30 orang responden atau 30%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju, hal ini dikarenakan responden merasa tidak puas dengan sistim yang diberikan para petugas dalam pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru

Selanjutnya, sistem kerja dapat diukur dengan penandatanganan KTP sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.17. Tanggapan Responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	-	-
3	Ragu-ragu	55	55%
4	Tidak Setuju	44	44%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.17 diatas, tanggapan responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan jawaban ragu-ragu sebanyak 55 orang atau 55% sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 44 orang atau 44% kemudian yang menyatakan sangat tidak setuju ada sebanyak 1 orang responden atau 1%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan ragu-ragu dengan penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas. Hal ini terjadi karena banyaknya berkas yang harus di tanda tangani oleh kepala dinas dan akan menyebabkan lamanya proses pelaksanaan pembuatan KTP di kota Pekanbaru.

Kemudian, sistem nilai dapat diukur dengan penandatanganan oleh Kepala Dinas melalui sistem Scanner sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.18. Tanggapan Responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas melalui sistem Scanner.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	37%
2	Setuju	35	35%
3	Ragu-ragu	16	16%
4	Tidak Setuju	12	12%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.18 diatas, tanggapan responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas melalui sistem Scanner dengan jawaban sangat Setuju sebanyak 37 orang atau 37%, yang menyatakan Setuju sebanyak 35 orang atau 35% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu 16 orang atau 16% dan yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 12 orang responden atau 12%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju dengan tanggapan mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas melalui sistem Scanner. dalam penandatanganan KTP dan KK dengan cara melalui scanner merupakan hal yang efektif dan lebih efisien hanya melalui persetujuan Kepala Dinas yang bersangkutan untuk mengeluarkan tandatangan melalui Scanner tersebut.

Kepuasan kerja, dapat diukur dengan kondisi ruang kerja sebagai mana pada tabel berikut ini:

**Tabel V.19. Tanggapan Responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak kantor kecamatan (Perda nomor 08 tahun 2000).**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	41	41%
3	Ragu-ragu	57	57%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.19 diatas, tanggapan responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak kantor kecamatan (Perda nomor 08 tahun 2000) dengan jawaban setuju sebesar 41 orang atau 41% dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 57 orang atau 57% dan yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 2 orang responden atau 2%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden ragu-ragu karena responden merasa proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak kantor kecamatan (Perda nomor 08 tahun 2000).

**Tabel V.20. Tanggapan Responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil (Perda No 05 tahun 2009).**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	36	36%
3	Ragu-ragu	50	50%
4	Tidak Setuju	14	14%
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Olahan, 2010*

Berdasarkan tabel V.20 diatas, tanggapan responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak



Disdukcapil (Perda No 05 tahun 2009) jawaban setuju sebanyak 36 orang atau 36% sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebesar 50 orang atau 50% dan yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 14 orang responden atau 14%. Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju, hal dikarenakan responden merasa proses pembuatan KTP satu pintu secara jelas sudah efektif dan efisien apabila dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil (Perda No 05 tahun 2009). Jika dalam pembuatan KTP satu pintu ada yang tidak menyetujui maka untuk pelaksanaannya akan mengalami hambatan karena tidak didukung oleh program-program yang ada.

### C. Pembahasan

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap sistem nilai masyarakat yang dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan beberapa analisis statistik. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh data-data sebagai berikut :

**Tabel V.21. Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Berganda**

Variabel bebas	Koefisien regresi	T-test (Df = 97)
Tata Kerja ( $X_1$ )	0.228	2.609
Sistem nilai masyarakat ( $X_2$ )	0.305	3.901
Constanta = 7.319		Adjsf. R Square = 0.449
Standar Err of Est = 1.471		R. Square = 0.202
F. Ratio = 12.263		

Sumber : Lampiran

Pada penelitian ini yang menggunakan teknik analisa regresi linear berganda (*Multiple Regression*) dimaksudkan untuk mencari hubungan antara variabel tata kerja dan sistim nilai masyarakat terhadap variabel terikat yaitu Kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota pekanbaru.

Dari tabel V.21 diatas dikemukakan, maka akan dapat diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Hasilnya adalah sebagai berikut :

$$Y = 7.319 + 0.228X_1 + 0.505X_2$$

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ , bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya, seperti :

- a. 7.319 nilai ini menunjukkan bahwa perubahan kebijakan apabila nilai variabel bebas sama dengan nol, artinya tidak akan pernah ada masyarakat yang puas apabila dalam melakukan pembuatan KTP pihak Disdukcapil tidak dapat memberikan peranan tata kerja yang baik dan system nilai yang menjadi kesesahan di tengah masyarakat.
- b. Nilai Koefisien faktor tata kerja (0.228) menunjukkan bahwa setiap perubahan (kenaikan/penurunan) faktor tata kerja sebesar 1 satuan, maka kebijakan akan berubah (kenaikan/penurunan) sebesar 0.228 satuan atau 22.8% dari perubahan kebijakan.

- c. Nilai Koefisien faktor sistem nilai masyarakat (0.305) menunjukkan bahwa setiap perubahan (kenaikan/penurunan) faktor sistem nilai masyarakat, sebesar 1 satuan, maka kebijakan akan berubah (kenaikan/penurunan) sebesar 0.305 satuan atau 30.5% dari perubahan kebijakan.

#### **D. Uji Hipotesis**

##### **A. Pembuktian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

Pembuktian hipotesis ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Dimana variabel bebasnya terdiri dari variabel Tata kerja ( $X_1$ ) dan Sistem nilai masyarakat ( $X_2$ ), serta variabel terikatnya yaitu Kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota pekanbaru (Y), dalam pengujian ini penulis merumuskan hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan dari tata kerja dan sistem nilai masyarakat secara bersama-sama terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota pekanbaru.

Hi: Ada pengaruh yang signifikan dari tata kerja dan sistem nilai masyarakat secara bersama-sama terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota pekanbaru.

Selanjutnya untuk pembuktian hipotesis penelitian apakah semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya, maka dapat dilakukan dengan uji statistik F.

$$\begin{aligned}
 F_{\text{Tabel}} &= (k-1) : (n-k-1) \\
 &= (2-1) : (100-2-1) \\
 &= 1 : 97 \\
 &= 3.94
 \end{aligned}$$

**Tabel V.22. Hasil Output SPSS**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.841	2	14.421	12.263	.000 <sup>a</sup>
	Residual	114.069	97	1.176		
	Total	142.910	99			

a. Predictors: (Constant), Sistem Nilai Masyarakat, Sistem Kerja

b. Dependent Variable: Kebijakan Pemerintah

*Sumber* : Data Olahan, 2010

Hasil uji F berpengaruh apabila  $F_{\text{Ratio}} > F_{\text{Tabel}}$ . Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa  $F_{\text{ratio}}$  adalah sebesar 12.263 (lihat lampiran) dan  $F_{\text{tabel}}$  dengan level signifikan sebesar 5 % = 3.94 (lihat lampiran). Maka diperoleh  $F_{\text{ratio}}$  atau  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  ( $12.263 > 3.94$ ).

Dengan demikian hipotesis yang mengatakan Tata kerja dan Sistem nilai masyarakat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP satu pintu di Kota Pekanbaru diterima.

## B. Koefisien Determinasi $R^2$

**Tabel V.23. Hasil Output SPSS**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.449 <sup>a</sup>	.202	.185	1.08442	.202	12.263	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Sistem Nilai Masyarakat, Sistem Kerja

b. Dependent Variable: Kebijakan Pemerintah

*Sumber* : Data Olahan, 2010

Apabila nilai  $R$  mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang cukup kuat. Selain itu dapat dijelaskan bahwa nilai  $R$  sebesar 0.449 mengandung arti bahwa variasi variabel-variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.  $R$ . Square sebesar 0.202 (20.2%) ini menerangkan bahwa kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru dapat diterangkan oleh faktor Tata kerja dan Sistem nilai masyarakat, berpengaruh sebesar 20.2%. sedangkan sisanya sebesar 79.8% menggambarkan variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## C. Pembuktian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pembuktian Hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui variabel bebas mana yang paling dominan yang mempengaruhi variabel terikat, yakni kebijakan dalam pelaksanaan administrasi

kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru dari kedua variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh besarnya nilai koefisien regresi secara parsial dengan masing-masing variabel bebas yang diteliti, yaitu seperti yang dilihat pada tabel 24 berikut ini:

**Tabel V.24. Koefisien regresi variabel bebas secara pasrial terhadap variable terikat**

Variabel	$t_{test}$	$t_{tabel}$ (Df=97)	Signifikan
X <sub>1</sub> (Tata Kerja)	2.609	2.000	0,011
X <sub>2</sub> (Sistem Nilai Masyarakat)	3.901	2.000	0,000

Sumber : Data Lampiran

Dari tabel V.24 diatas maka dapat dibuktikan kebenaran hipotesis yang penulis ajukan secara partial dengan ketentuan :

- Apabila  $t_{hitung}$  atau  $t_{test} > t_{tabel}$  bahwa variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebasnya atau dengan kata lain bahwa benar terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.
- Apabila  $t_{hitung}$  atau  $t_{test} < t_{tabel}$  bahwa variabel tidak dapat menerangkan variabel terikatnya atau dengan kata lain tidak ada pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  atau  $t_{test}$  dengan  $t_{tabel}$  pada signifikan 5% ( $\alpha = 0,05$ )

$$\begin{aligned}
 T_{Tabel} &= \alpha/2 : n - k - 1 \\
 &= 0,05/2 : 100 - 2 - 1 \\
 &= 0,025 : 97 \\
 &= 2.000
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil pengujian pada variabel tata kerja ( $X_1$ ) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh  $t_{test}$  sebesar 2.609. Maka bila dibandingkan pada  $t_{tabel}$  pada signifikan  $\alpha = 5\%$ , yakni sebesar 2.000 dapat dilihat bahwa  $t_{test}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.609 > 2.000$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  atau tata kerja mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota Pekanbaru.

Bedasarkan hasil pengujian pada variabel  $X_2$  (sistim nilai masyarakat) diperoleh  $t_{test}$  sebesar 3.901 dengan perbandingan  $t_{tabel}$  sebesar 2.000, dapat terlihat bahwa  $t_{test} > t_{tabel}$  ( $3.901 > 2.000$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_2$  secara parsial memiliki hubungan yang kuat dalam mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota Pekanbaru.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di Kota Pekanbaru. Selain itu, penulis juga akan memberikan saran-saran sebagai implikasi dari hasil penelitian ini yang kiranya bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Adapun kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pembahasan dalam pembuktian hipotesa adalah sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  atau tata kerja mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru, dengan nilai  $t_{hitung} (2.609) > (2.000)$ .
2. Variabel  $X_2$  (system nilai masyarakat) secara parsial memiliki hubungan yang kuat dalam mempengaruhi kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru, dengan nilai  $t_{hitung} (3.901) > (2.000)$ .
3. Dari hasil uji hipotesa yang dilakukan diketahui bahwa kedua variable penelitian tersebut diatas, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu



terhadap pelaksanaan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru. Dimana faktor yang paling dominan mempengaruhi kebijakan adalah faktor sistim nilai masyarakat. Hal ini disebabkan sistim nilai masyarakat (kebutuhan-kebutuhan, keinginan-keinginan, tuntutan-tuntutan dan sebagainya dari masyarakat yang harus terpenuhi dan sebagai pedoman untuk tidak melakukan sesuatu yang merugikan masyarakat dalam proses pelaksanaan administrasi kependudukan), bagi masyarakat sangatlah penting guna pencapaian tujuan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat agar apa yang menjadi kebijakan pemerintah dapat tercapai sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Bahwa kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan pembuatan KTP satu pintu di Kota pekanbaru dapat diterangkan bahwa faktor Tata kerja dan Sistem nilai masyarakat, berpengaruh terhadap kebijakan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu di kota pekanbaru dalam pelaksanaan pembuatan KTP sebesar 20.2%. sedangkan sisanya 79.8% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

1. Pihak Disdukcapil tidak mempersulit birokrasi kepada masyarakat yang akan melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menerapkan pembuatan KTP cukup dilakukan di Kecamatan dengan melalui UPTD Disdukcapil yang ada di Kecamatan. Kemudian pihak UPTD dapat meningkatkan atau minimal mempertahankan kebijakan yang telah diterapkan

oleh Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti jangka waktu pembuatan KTP, biaya pembuatan KTP serta persyaratan yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil. Dengan diberikannya pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka masyarakat akan semakin puas dan tidak akan memprotes untuk merubah kebijakan dalam pembuatan KTP di Kota Pekanbaru, hal ini disebabkan dengan sulitnya membuat KTP di Kota Pekanbaru maka masyarakat enggan untuk mengurus KTP sehingga identitas mereka tidak tercantum sebagai warga Kota Pekanbaru.

2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak Disdukcapil akan lebih memperhatikan pada variable Tata kerja (tujuan pelaksanaan pembuatan KTP, Peraturan yang dibuat, sistem kerja, sumber daya manusia dan mensosialisasikan kepada masyarakat). Pihak Disdukcapil harus lebih mengupayakan agar masyarakat yang ada di Pekanbaru untuk melakukan pengurusan KTP mereka dengan tidak mempersulit masyarakat dalam pembuatan KTP dan akan disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta membuat trobosan baru dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap permasalahan dalam pembuatan KTP di kota Pekanbaru.
3. Diharapkan kepada peneliti yang lain agar dapat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan pada pelaksanaan administrasi kependudukan satu pintu agar dapat meneliti faktor-faktor yang lain yang belum di teliti oleh penulis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- <http://massofa.wordpress.com/2008/11/13/kajian-ilmu-kebijakan-dan-pengertian-kebijakan/>
- Islamy, Irfan, 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara* Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawijaya, Adam. 2000. *Prilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001 *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 05 Tahun 2008 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*
- Pemerintah Kota Pekanbaru. *Pedoman Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 06 Tahun 2008 *Tentang Retribusi pergantian Biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta catatan sipil*
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama

Surat Dirjen Administrasi Kependudukan No.417/553/MD Tanggal 09 Februari 2009. Tentang Petunjuk Penandatanganan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Surat Dirjen Administrasi Kependudukan No.471.13/149/MD Tanggal 13 Januari 2010. Tentang Petunjuk Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tangkisan, Hassel Nogi.s. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.

The Liang Gie. 1999. *Pertumbuhan Pemerintah Daerah di Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Raja India

Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta : Raja Rajawali Pers

Thoha, Miftah. 2002. *Prilaku Organisasi”konsep dasar dan Aplikasinya”*. Jakarta: PT.Raja Grafindo

Undang -Undang No. 23 Tahun 2007 *Tentang Administrasi Kependudukan*  
[www.Scabid.com](http://www.Scabid.com). Dalam Makalah Administrasi Negara. Di downlod pada Tanggal 13 Desember 2009.

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1. Perubahan Kebijakan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kota Pekanbaru .....	16
III.1. Jumlah Populasi Penduduk yang mengurus KTP yang menggunakan Sistim Satu Pintu di Kota Pekanbaru .....	51
III.2. Jumlah Sampel Penduduk Kota Pekanbaru yang sudah memiliki KTP Satu Pintu di Kota Pekanbaru .....	53
V.1. Distribusi Frekuensi Umur Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru .....	74
V.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru. ....	75
V.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru .....	76
V.4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru. ....	77
V.5. Distribusi Frekuensi Status Keluarga Responden Yang Melakukan Pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.....	77
V.6. Tanggapan Responden mengenai Proses Pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).....	80
V.7. Tanggapan Responden mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) mengerti dengan tugasnya untuk melayani masyarakat dalam pembuatan KTP.....	81
V.8. Tanggapan Responden mengenai peraturan yang dibuat sesuai dengan kepentingan masyarakat. ....	82
V.9. Tanggapan Responden mengenai proses Pelaksanaan administrasi kependudukan lebih efektif dilaksanakan di dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) pada Kantor Camat melalui UPTD (Unit Pelayanan Terpadu). ....	82
V.10. Tanggapan Responden mengenai waktu penyelesaian pembuatan KTP di tengah masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan yaitu 11 hari kerja dengan biaya 13.000 rupiah. ....	83
V.11. Tanggapan Responden mengenai tujuan pelaksanaan pembuatan KTP di Kota pekanbaru tercapai sesuai keinginan masyarakat. ....	85
V.12. Tanggapan Responden mengenai aparat birokrasi (pelaksanaan pembuatan KTP) bekerja secara professional.....	85
V.13. Tanggapan Responden mengenai sistim kerja pembuatan KTP satu pintu sudah efektif dan efesien dalam pembuatan KTP.....	86

V.14.	Tanggapan Responden mengenai sumber daya manusia aparat birokrasi dalam pelaksanaan pembuatan KTP berkualitas.....	87
V.15.	Tanggapan Responden mengenai pemerintah selalu mensosialisasikan proses pembuatan KTP sistem satu pintu kepada masyarakat.....	88
V.16.	Tanggapan Responden mengenai kepuasan dengan sistem pelaksanaan pembuatan KTP di Kota Pekanbaru.....	89
V.17.	Tanggapan Responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas.....	90
V.18.	Tanggapan Responden mengenai penandatanganan KTP lebih efektif dan efisien ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas melalui sistem Scanner. ....	91
V.19.	Tanggapan Responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak kantor kecamatan (Perda nomor 08 tahun 2000).....	92
V.20.	Tanggapan Responden mengenai proses pembuatan KTP satu pintu lebih efektif dan efisien dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil (Perda No 05 tahun 2009). ....	92
V.21.	Rekapitulasi Hasil Regresi Linear Berganda .....	93
V.22.	Hasil Output SPSS .....	94
V.23.	Hasil Output SPSS .....	96
V.24.	Koefisien regresi variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.....	98

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	62
--	----

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Pekanbaru tanggal 17 Agustus 1986, penulis merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara dari ayahanda H. Taheruddin dan Ibunda Hj. Maisyarah. Penulis mengawali pendidikan pada tahun 1992 di SDN 012 Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, selanjutnya tahun 1998 penulis melanjutkan Pendidikan ke SLTPN 15 Rumbai pesisir dan pada tahun 2001 melanjutkan pendidikan ke SMKN 5 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2004. akhirnya di tahun 2005 penulis mendaftarkan dirinya untuk mengenyam pendidikan di bangku Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Jurusan Administrasi Negara di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Dalam masa perkuliahan penulis merupakan orang yang aktif dalam organisasi banyak organisasi dan pelatihan yang penulis ikuti saat semasa kuliah hingga pada saat ini. Selain melaksanakan studi penulis juga bekerja di UEK-SP Lembah Sari Makmur, Penulis juga merupakan Kontraktor binaan LBD PT.Chevron Pacifik Indonesia di Rumbai dan juga sebagai salah satu pendiri Lembaga Penjamin Pinjaman (LPP) untuk UEK-SP Se-Kota Pekanbaru, yang mana hal tersebut merupakan langkah awal untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah.

Pada tanggal 16 Februari 2010 penulis mengikuti seminar Proposal dan pada tanggal 15 Oktober 2010 penulis dinyatakan lulus ujian sarjana dengan mendapat gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

### PENGALAMAN DAN PELATIHAN ORGANISASI :

- Anggota HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) Administrasi Negara.
- Anggota kabinet BEM UIN SUSKA RIAU Periode 2007-2008.
- Ketua bidang advokasi dan pergerakan PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Riau.
- Sekretaris Umum PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Riau Periode 2009-2010.
- Sekda LIRA (Lumbung Informasi Rakyat) Kota Pekanbaru Periode 2008-2009.
- Koordinator jaringan ANBTI (Aliansi Nasional BHINNEKA Tunggal Ika) Provinsi Riau.
- Sekretaris KNPI Kecamatan Rumbai Pesisir Periode 2008-2011
- Anggota PSM (Pekerja Sosial Masyarakat) Kota Pekanbaru
- Pelatihan Kepemimpinan mahasiswa tingkat Lanjutan UIN SUSKA RIAU tahun 2007.
- Panitia Nasional Workshop IT BEM UIN SUSKA RIAU tahun 2007
- Panitia Annual conference PT AIS Se-Indonesia di UIN SUSKA RIAU Tahun 2008.
- Seminar ESQ Leadership Center tahun 2008.
- Pelatihan Kader Lanjut dan Jogja Informal Meeting di Djokja tahun 2009.
- Konsolidasi Nasional Bhinneka Tunggal Ika di medan tahun 2010.
- Konsolidasi nasional bhinneka tunggal ika II di Jakarta tahun 2010.
- Dan lain- lain.